2008
Informe de Responsabilidad Corporativa

	Carta del Presidente	**3**
	Carta de la Directora de Relaciones Externas	**5**
1	**Proceso de elaboración del Informe**	**6**
1.1	Alcance y enfoque	7
1.2	Análisis de materialidad: definición de los contenidos del Informe	7
2	**El mundo de Gas Natural BAN**	**12**
2.1	Perfil de la organización	13
2.2	Misión, visión y valores	15
2.3	Contribución de Gas Natural BAN al desarrollo	15
3	**La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN**	**16**
3.1	Política de Responsabilidad Corporativa	17
3.2	Gobierno de Responsabilidad Corporativa	17
3.3	Diálogo con los grupos de interés	21
4	**Compromisos de Responsabilidad Corporativa**	**22**
4.1	Orientación al cliente	23
4.2	Compromiso con los resultados	30
4.3	Medio ambiente	31
4.4	Interés por las personas	36
4.5	Seguridad y salud	41
4.6	Responsabilidad social	44
4.7	Integridad	50
5	**Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas**	**54**
6	**Informe de Verificación Externa**	**60**
7	**Opinión de los lectores**	**66**

gasNatural Argentina

Carta del Presidente

Hace 16 años comenzamos a prestar el servicio público de gas natural por redes, cumpliendo con las obligaciones previstas en la licencia otorgada por el Estado Nacional. Desde ese entonces, trabajamos para prestar un servicio seguro y de calidad, aportando al desarrollo sustentable del país a través de la distribución de una energía limpia y eficiente.

Conjuntamente con nuestros colaboradores, desarrollamos un modelo de negocios basado en un comportamiento responsable, que fuimos afianzando con el pasar del tiempo.

El quinto Informe de Responsabilidad Corporativa, que estamos presentando, da cuenta de la trayectoria de Gas Natural BAN en la generación de valor económico, social y ambiental en nuestro país. Presenta los avances logrados en 2008 en la construcción de un modelo de negocios sustentable en el tiempo.

En un año caracterizado por la incertidumbre económica que motivó la crisis de confianza surgida en los mercados financieros internacionales, la ética continuó siendo un pilar clave de nuestra forma de hacer negocios.

Durante 2008 reafirmamos nuestra política de Responsabilidad Corporativa. Basada en la Misión, Visión y Valores de la compañía, y alineada al Plan Estratégico 2008-2012 del Grupo Gas Natural, formaliza los compromisos con cada uno de nuestros grupos de interés.

Tras haber alcanzado el mayor incremento de clientes de los últimos ocho años, continuamos desarrollando iniciativas para mejorar la calidad del servicio. Afianzamos el modelo de gestión comercial para la gasificación de barrios de menores recursos, posibilitando el acceso de los más necesitados a un servicio que les permitirá reducir considerablemente su gasto mensual en energía, liberando recursos para otras necesidades básicas.

A su vez, continuamos adoptando medidas para compatibilizar el desarrollo energético con la protección del medio ambiente, y acciones destinadas a promover la salud y seguridad a lo largo de toda la cadena de valor. También buscamos incorporar aspectos sociales en la relación con nuestros proveedores, difundiendo el Código de Conducta y facilitando el acceso a la Comisión que resuelve los incidentes relacionados al incumplimiento del mismo.

Puertas adentro, entre otras cosas, realizamos una Encuesta de Clima Organizacional para escuchar a nuestros colaboradores. Con una participación del 84%, las opiniones allí vertidas nos permitirán desarrollar acciones a ir implementando gradualmente con el objetivo de mejorar nuestro entorno laboral.

Continuamos con nuestro compromiso con la comunidad, fomentando la participación de nuestros empleados a través de iniciativas como el Programa de Emprendedores Sociales. Asimismo el Programa Primera Exportación fue premiado por la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina y la Fundación Konex distinguió la actuación de la Fundación Gas Natural Argentina como una de las cinco mejores fundaciones empresariales.

Estas acciones fueron posibles gracias al esfuerzo de todas las personas que forman Gas Natural BAN. Con su compromiso e ilusión podemos transitar el camino de mejora continua que implica la sustentabilidad, trabajando para lograr los desafíos futuros.

Horacio Cristiani
Presidente

Carta de la Directora de Relaciones Externas

Desde que comenzamos a elaborar anualmente el Informe de Responsabilidad Corporativa en 2004, todos los años nos encontramos frente al desafío de continuar mejorando la gestión y comunicación de nuestro comportamiento responsable.

El Informe de Responsabilidad Corporativa es para nosotros una herramienta que nos permite detectar oportunidades de mejora en nuestro desempeño económico, social y ambiental. Los avances plasmados en este quinto Informe son fruto del esfuerzo realizado junto a todos nuestros grupos de interés para lograr estas mejoras y fijarnos a su vez, nuevos desafíos.

Durante 2008 fuimos premiados por este esfuerzo, obteniendo nuestra COP ("Comunicación para el Progreso" del Pacto Mundial de Naciones Unidas) la calificación de "notable", una distinción para algunas empresas en el mundo y casi inédita en Argentina. La misma estuvo representada por la última edición, 2007, del Informe de Responsabilidad Corporativa.

El diálogo continuó siendo una herramienta clave para comprender las expectativas de nuestros grupos de interés e incorporarlas en los procesos de toma de decisiones de la compañía. En este marco, desarrollamos reuniones con los colaboradores de cada una de las áreas de la empresa, para evaluar los alcances de la RC en Gas Natural BAN y afianzar el compromiso de esta gestión transversal. Los resultados obtenidos fueron presentados al Comité de Reputación Corporativa de la compañía, para que los responsables de cada área refuercen las acciones realizadas y diseñen nuevas iniciativas de mejora.

También el Comité de Reputación Corporativa, conformado por todos los miembros del Comité de Dirección de Gas Natural BAN, se hizo eco de la integración de los aspectos sociales y ambientales a través de reuniones periódicas, cuyo propósito es guiar el camino a una mayor sustentabilidad en la estrategia de negocios.

En línea con los diálogos, volvimos a realizar focus groups con clientes, proveedores y ONGs para conocer sus opiniones sobre nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa y continuar trabajando para incluir contenidos relevantes para todos los lectores.

A su vez, por medio de la redefinición de nuestro Grupo Multifunción de RC –integrado por referentes clave de las distintas áreas de Gas Natural BAN–, relevamos en forma sistematizada los indicadores propuestos por la Guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI), consolidando el nivel de aplicación B+. En este sentido, aprovecho para agradecer especialmente a todos los miembros de este grupo por su gestión, pues su colaboración fue vital para la presentación de este trabajo.

Esperamos que este Informe de Responsabilidad Corporativa establezca una doble vía de comunicación con nuestros grupos de interés, de quienes aguardamos seguir escuchando opiniones y sugerencias que nos lleven a intensificar esfuerzos para obtener resultados en beneficio de todos.

Bettina Llapur
Directora de Relaciones Externas

1. Proceso de elaboración del Informe

1.1.
Alcance y enfoque

Este Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC) presenta el desempeño económico, social y ambiental de Gas Natural BAN en el año 2008, incluyendo a efectos comparativos datos del año 2007.

La estructura del presente Informe ha sido modificada con respecto a la del año anterior, a fin de alinear los contenidos a los compromisos de la nueva política establecida por el Grupo Gas Natural en esta materia.

Por tercer año consecutivo, hemos basado la elaboración del IRC en la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global *(Global Reporting Initiative - GRI),* consolidando el nivel de aplicación B+. Según los lineamientos propuestos por GRI, hemos utilizado los siguientes principios para definir los contenidos del Informe: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. Del mismo modo, hemos seguido las recomendaciones para velar por la calidad de la información divulgada, incorporando los siguientes principios en el proceso de relevamiento de información: equilibrio, comparabilidad, precisión, claridad, periodicidad y fiabilidad.

Para ello convocamos nuevamente a nuestro Grupo Multifunción, con integrantes de todas las áreas de la compañía, que realizaron el relevamiento de indicadores y detectaron oportunidades de mejora en su medición. Además, la elaboración de este Informe, el proceso de consulta con los grupos de interés y el análisis de materialidad detallado a continuación contaron con la asesoría externa de una consultora especializada, ReporteSocial.com.

Con el objetivo de asegurar la integridad y credibilidad de los contenidos, el IRC ha sido verificado externamente por PricewaterhouseCoopers, un experto independiente. En el Informe de Verificación al final de esta publicación, se detallan el alcance que ha tenido el proceso, los procedimientos de verificación utilizados y las conclusiones del auditor.

Hemos publicado también nuestra Memoria y Balance Anual 2008, que está disponible en nuestro sitio web corporativo, en el que también puede encontrarse la presente publicación y las ediciones anteriores: *www.gasnaturalban.com.* Asimismo, el Grupo Gas Natural ha publicado su sexto Informe de Responsabilidad Corporativa en 2008, que puede consultarse en la web de nuestra casa matriz: *www.gasnatural.com*

1.2.
Análisis de Materialidad: definición de los contenidos del Informe

Durante 2008 volvimos a profundizar el "análisis de materialidad". Se trata de un estudio que nos permite detectar los aspectos económicos, sociales y ambientales del negocio que son más relevantes para nuestros grupos de interés clave e incluirlos en este Informe de Responsabilidad Corporativa.

Como punto de partida, se identificaron los factores internos y externos a la compañía que guían e influyen en la gestión y comunicación de la RC, incluyendo: la misión, visión y valores de Gas Natural BAN, los "compromisos de responsabilidad corporativa", los lineamientos del Grupo Gas Natural, los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Guía G3 de GRI.

Para ello, la participación activa de nuestro Grupo Multifunción, el compromiso del Comité de Reputación Corporativa y la respuesta de los grupos de interés jugaron un rol esencial a la hora de priorizar los contenidos más relevantes sobre nuestro desempeño.

El Grupo Multifunción fue redefinido por la Dirección de Relaciones Externas junto al Comité de Reputación Corporativa, con el fin de detectar un grupo de referentes clave de cada una de las áreas de la compañía. A través de un proceso sistematizado de relevamiento de información, estos interlocutores trabajaron sobre los indicadores de la Guía G3 de GRI, adaptándolos al contexto local de la empresa y analizando la viabilidad de reportarlos en el IRC.

Asimismo, se buscó priorizar los contenidos a incluir en el Informe. Para ello, se desarrolló una consulta con grupos de interés externos a la empresa (clientes, proveedores y organizaciones de la sociedad civil) y otra con los grupos de interés internos (Comité de Reputación Corporativa, Grupo Multifunción y 10 focus group con empleados de todas las direcciones de la empresa).

Áreas del Grupo Multifunción de RC

Auditoría interna
Servicios Jurídicos
Comercial
Económico Financiera
Recursos Humanos
Técnica
Mejora de Procesos
Servicio al Cliente
Estudio y Regulación
Servicios Compartidos
Relaciones Externas
Coordinación: Relaciones Externas

En la reunión con los grupos externos, participaron 25 representantes de proveedores, clientes y ONGs, quienes fueron seleccionados a través de un proceso sistematizado de mapeo de grupos de interés, por ser públicos que influyen en la gestión de Gas Natural BAN y a su vez son impactados por las actividades de nuestra compañía.

Los individuos y organizaciones invitados opinaron sobre los contenidos del IRC, y esto nos sirvió para detectar oportunidades de mejora a implementar a futuro, no sólo en la comunicación de la Responsabilidad Corporativa, sino que también en la gestión sustentable del negocio.

Dentro de los comentarios de los participantes del diálogo, se destacaron las siguientes conclusiones sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007:

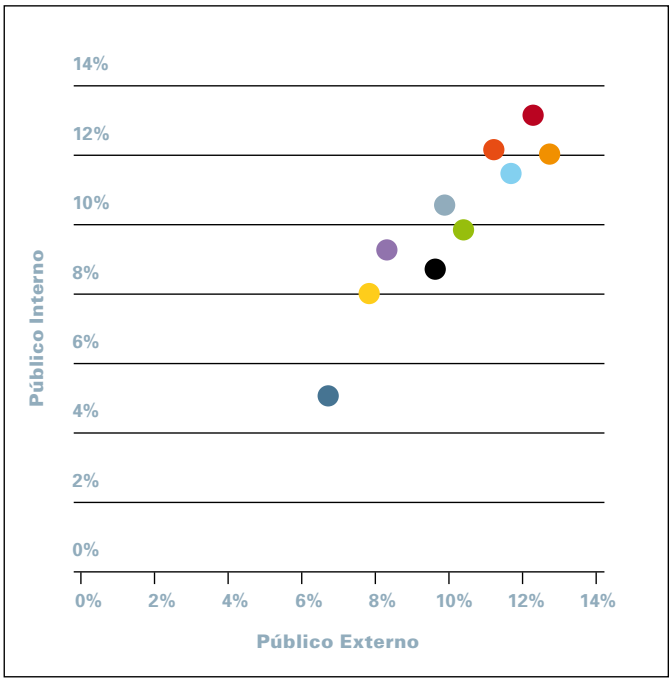
- 78% de los participantes consideraron que el lenguaje es claro, adecuado y fácil de leer.
- 70% dijo que es transparente y equilibrado, y que la información cuantitativa le da credibilidad.
- Algunos opinaron que el IRC debe ser más corto y que algunas secciones tienen mucha información, tornándose difícil rescatar la esencia del trabajo con el público clave.
- Otros consideraron importante comunicar temas transversales que permitan observar la participación e interacción de los distintos grupos de interés.

Como parte de la reunión se realizó una encuesta en la cual los participantes identificaron y priorizaron los contenidos del IRC que consideran de mayor relevancia.

A su vez, se realizó la misma encuesta al Grupo Multifunción, para conocer la opinión de los responsables de recolectar la información para el nuevo informe, y al Comité de Reputación Corporativa, para conocer la mirada interna de la conducción de la empresa.

En estos tres procesos de consulta, se pidió que los participantes ordenaran diez temas relevantes para Gas Natural BAN del 1 al 10 de acuerdo al grado de importancia, según su criterio. Estos resultados se cruzaron en el gráfico de dispersión (a continuación), que muestra que los cuatro temas que figuran en el cuadrante mayor, es decir, los que están percibidos como los más relevantes, son: gasificación de barrios de menores recursos, información económico-financiera, calidad del servicio e incorporación de aspectos sociales y ambientales en la relación con proveedores.

Temas relevantes a incluir en el informe de RC 2008



- Calidad del servicio
- Aspectos de Salud y Seguridad (con clientes, empleados y proveedores)
- Gestión del impacto ambiental
- Capacitación y desarrollo profesional de los empleados
- Programas sociales con la comunidad
- Incorporación de aspectos sociales y medioambientales en la relación con proveedores
- Gasificación de barrios de bajos recursos
- Diálogo con los grupos de interés
- Información económica y financiera
- Información sobre el Directorio de la compañía

Es importante destacar que, si bien en el gráfico los aspectos de salud y seguridad aparecen como los menos relevantes de los diez ítems ponderados, los comentarios que surgieron en el transcurso de la consulta a los grupos de interés externos otorgaron importancia a estos temas. Por lo tanto, el gráfico debe a su vez mirarse a la luz de los resultados cualitativos del diálogo.

A continuación se presentan las principales expectativas de nuestros públicos externos sobre los IRC de Gas Natural BAN, y la respuesta de la empresa para gradualmente incorporar estas oportunidades de mejora a futuro.

Tema	Opiniones de los grupos de interés externos	Respuestas de Gas Natural BAN
Lectura	El lenguaje es claro, adecuado y fácil de leer.	Continuar utilizando un lenguaje simple y comprensible.
Extensión	El Informe es un poco largo. Sería importante contar con metas claramente definidas sobre las actividades más importantes con cada público. Falta resaltar los aspectos fundamentales del vínculo con cada grupo de interés. Resumen ejecutivo para tener una visión global de lo que es la empresa y sus principales actividades. Hacer links al Informe digital que permitan profundizar sobre temas de interés.	Reportar la información de forma más resumida en una edición impresa que refleje la esencia de cada una de las actividades que realiza la empresa, equilibrando las inquietudes de quienes precisan síntesis y ampliación al mismo tiempo. Nueva jerarquización de temas.
Contenidos	Los programas de seguridad, calidad y servicio a clientes son interesantes pero faltan datos duros. El cuadro que contiene información sobre la inversión en la comunidad es muy claro. Es muy importante el tema de la facturación a proveedores. Ampliar el capítulo de proveedores. Falta conocer quiénes son los proveedores de la empresa. Es importante conocer cómo se cruzan los diferentes grupos de interés en los programas que realiza la empresa. Falta información sobre los matriculados. Es interesante la replicabilidad de Cuartel V y su alcance.	Incluir información sobre la seguridad y calidad del servicio. Seguir publicando los datos de inversión en la comunidad. Darle mayor importancia a los proveedores dentro del Informe, integrándolos a lo largo del Informe en las actividades en las que forman parte. Aclarar quiénes son los grupos de interés que participan en los programas principales. Brindar mayor información sobre los voluntarios en la empresa.
Credibilidad	La información cuantitativa le da credibilidad al Informe. Los datos interanuales ayudan a la comparación del desempeño de la empresa. La verificación externa da cuenta que la información es transparente. Faltan resultados negativos, y aclarar algunos temas sensibles de la industria.	Publicar los resultados de la verificación externa para aportar transparencia y credibilidad. Continuar reportando datos cuantitativos con comparaciones interanuales. Equilibrar los contenidos del Informe, incluyendo los logros y las oportunidades de mejora.
Formato y distribución	El formato digital dificulta la lectura. El diseño digital es complicado de imprimir por los colores de los cuadros y tablas. El formato digital es muy bueno para el medioambiente. Armar una estrategia de distribución para identificar a los públicos a quiénes les llega la versión impresa y los que les llega la digital. Faltan espacios en la organización de la página, hay mucha información por página y este formato dificulta la lectura. Le falta dinamismo a la versión digital del Informe.	Realizar un Informe más breve en formato impreso. Mejorar el diseño para facilitar la lectura del Informe. Mejorar la distribución del Informe logrando mayor alcance.

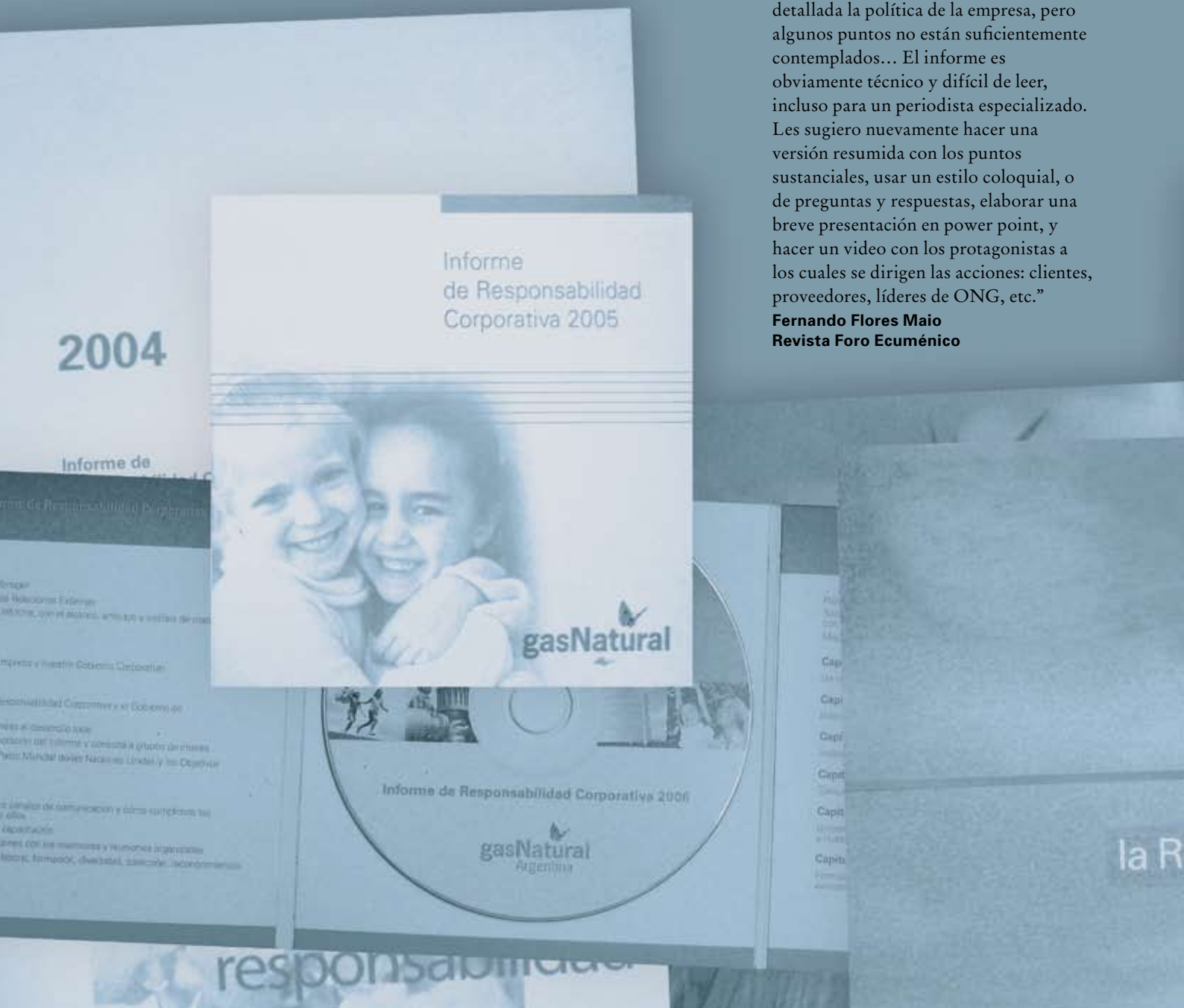
La opinión de los periodistas

Como parte de nuestro diálogo con los distintos grupos de interés, consultamos sobre nuestro IRC 2007 a 6 periodistas que nos dieron su opinión y sugirieron oportunidades de mejora.

"El Informe 2007 demuestra que la Responsabilidad Corporativa es una prioridad estratégica para Gas Natural BAN a través de la cual busca establecer relaciones éticas con sus grupos de interés, agregando valor económico, social y ambiental a la sociedad en su conjunto… Al igual que el Informe 2006, este trabajo cuantifica todo lo que la empresa viene haciendo en materia de RSE con hechos concretos y resultados."
Daniel Barneda
Revista Prensa Energética

"Lo que más destaco del IRC de Gas Natural BAN es que sirve como invitación, y al mismo tiempo como desafío, para que el resto de las licenciatarias de la red de distribución de gas y el sector en general profundicen su compromiso. Desde el punto de vista de los contenidos, creo que la utilización de la Guía GRI y el diálogo participativo con los grupos de interés, así como la verificación externa de la información publicada, son las claves para la mejora continua del proceso de comunicación que se plantea cada año."
Martín Santos
Revista Sinergia

"El documento explica en forma detallada la política de la empresa, pero algunos puntos no están suficientemente contemplados… El informe es obviamente técnico y difícil de leer, incluso para un periodista especializado. Les sugiero nuevamente hacer una versión resumida con los puntos sustanciales, usar un estilo coloquial, o de preguntas y respuestas, elaborar una breve presentación en power point, y hacer un video con los protagonistas a los cuales se dirigen las acciones: clientes, proveedores, líderes de ONG, etc."
Fernando Flores Maio
Revista Foro Ecuménico



"El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2007 de Gas Natural BAN pone en relieve el compromiso integral asumido por la compañía en pos de alcanzar una gestión ética y socialmente responsable de su negocio. En este sentido, cabe destacar algunos aspectos: la claridad para volcar los datos y contenidos, la facilidad para encontrar rápidamente la información deseada, la posibilidad de comparar datos de diferentes ejercicios de la empresa; y el esfuerzo realizado en pos de comunicar los logros a los diferentes grupos de interés de la empresa. Felicitaciones por la excelente disposición de la información, por la voluntad de contar los desafíos pendientes en la materia, y por mejorar lo actuado en años anteriores."

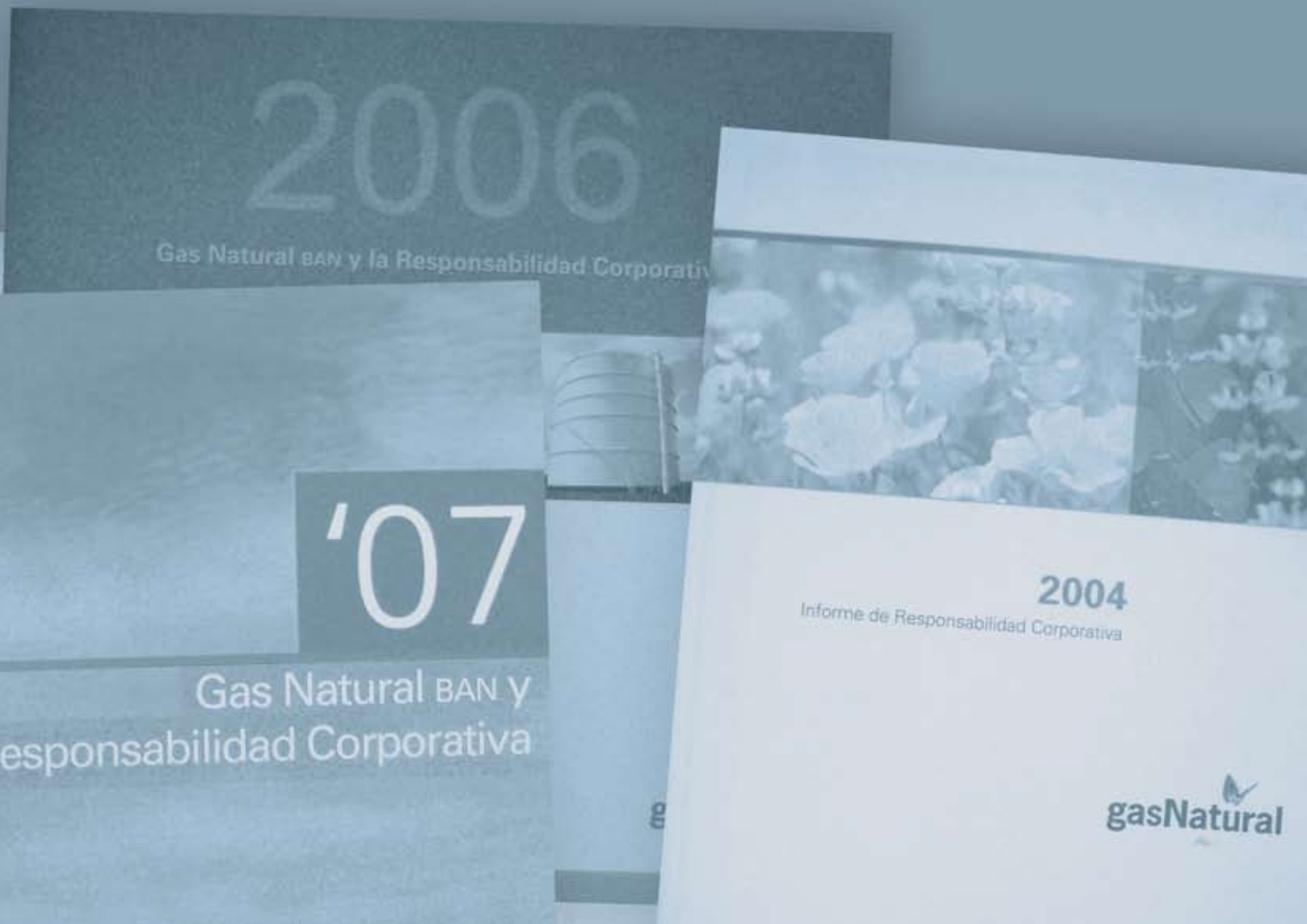
Alejandro Roca
IARSE

"Creo que hoy más que nunca, y sobre todo para medios que trabajan con variables económicas y sobre temas vinculados a negocios y servicios, es necesario que las empresas presenten informes que clarifiquen la gestión en números."

Leandro Renou
Revista Algo en Común
y El Cronista Comercial

"Gas Natural BAN es una de las empresas que más hizo por instaurar la cultura del reporte de sostenibilidad en nuestro entorno. Las sucesivas ediciones de su informe han corrido la meta de las mejores prácticas planteando nuevos desafíos. Ha sido, por caso, una de las primeras empresas argentinas en incluir la verificación externa de su informe y en agregar los resultados del diálogo con sus grupos de interés. Esto ha marcado nuevos hitos en materia de transparencia y rendición de cuentas. Les propongo como desafío avanzar y profundizar, en las próximas ediciones de su Informe, en la inclusión de datos sobre objetivos y metas no cumplidos y sobre aprendizajes derivados de errores que podrían, a la vez que legitimar el Informe, servir de ejemplo para otras empresas, y poner a Gas Natural definitivamente en la vanguardia de los Informes de RSE."

Alejandro Langlois
Comunicarse



2.
El mundo de Gas Natural BAN

2.1.1. Quiénes somos

Gas Natural BAN, S.A. es desde 1992 la licenciataria del servicio público de distribución de gas natural por redes en las zonas Norte y Oeste del Gran Buenos Aires. El plazo de la licencia otorgada por el Estado Nacional es de 35 años, prorrogable por 10 más.

Somos la segunda distribuidora en el país por cantidad de clientes, con una participación del 17,3% sobre el total de ventas del mercado residencial y comercial. Prestamos el servicio a más de 7 millones de personas que se ubican en un área aproximadamente de 15.000 km², distribuidas en 30 partidos de la Provincia de Buenos Aires, una de las zonas de nuestro país más densamente pobladas que incluye también a importantes parques industriales.

Nuestro accionista mayoritario es el Grupo Gas Natural de España, una multinacional de servicios energéticos que centra su actividad en el aprovisionamiento, la distribución y la comercialización de gas natural, siendo líder en el sector en España y Latinoamérica y la cuarta compañía del mundo por volumen de gas transportado.

Gas Natural BAN, S.A. es controlada por Invergas S.A. (propietaria del 51% de las acciones) y por Gas Natural SDG Argentina S.A. (19%). Del 30% restante de la participación directa de Gas Natural BAN, el 26,6% corresponde a la Administración Nacional de la Seguridad Social ("ANSES") por la absorción de las participaciones accionaria las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones, y el 3,4% a inversores privados.

La distribución de gas natural por redes en la República Argentina es un servicio público regulado por el Estado, conforme lo dispone la legislación vigente y cuya autoridad de aplicación es el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS).

En 2006, mediante el decreto N° 385, el Poder Ejecutivo Nacional ratificó el Acta Acuerdo alcanzada entre Gas Natural BAN, S.A. y el Estado Nacional para la adecuación del contrato de licencia.

Durante 2007, la Resolución ENARGAS N° 3729 convirtió a Gas Natural BAN, S.A. en la primera distribuidora de gas natural que obtuvo la modificación de sus tarifas.

Asimismo, durante 2008 la Resolución ENARGAS I/445 aprobó un nuevo cuadro tarifario con vigencia a partir del 1.9.08 con exclusión de los usuarios esenciales (centros asistenciales públicos, entidades educativas públicas y/o privadas con subvención nacional, provincial o municipal, y entidades religiosas, entre otras) circunstancia que vuelve a distinguir a la Sociedad del resto de las Distribuidoras de gas natural, restando concluir aún con el proceso de Revisión Tarifaria Integral.

Para más información sobre el perfil de Gas Natural BAN y el mercado del gas en Argentina ver la Memoria, Reseña informativa y Estados Contables 2008 en *www.gasnaturalban.com*

2.1.2. Principales magnitudes

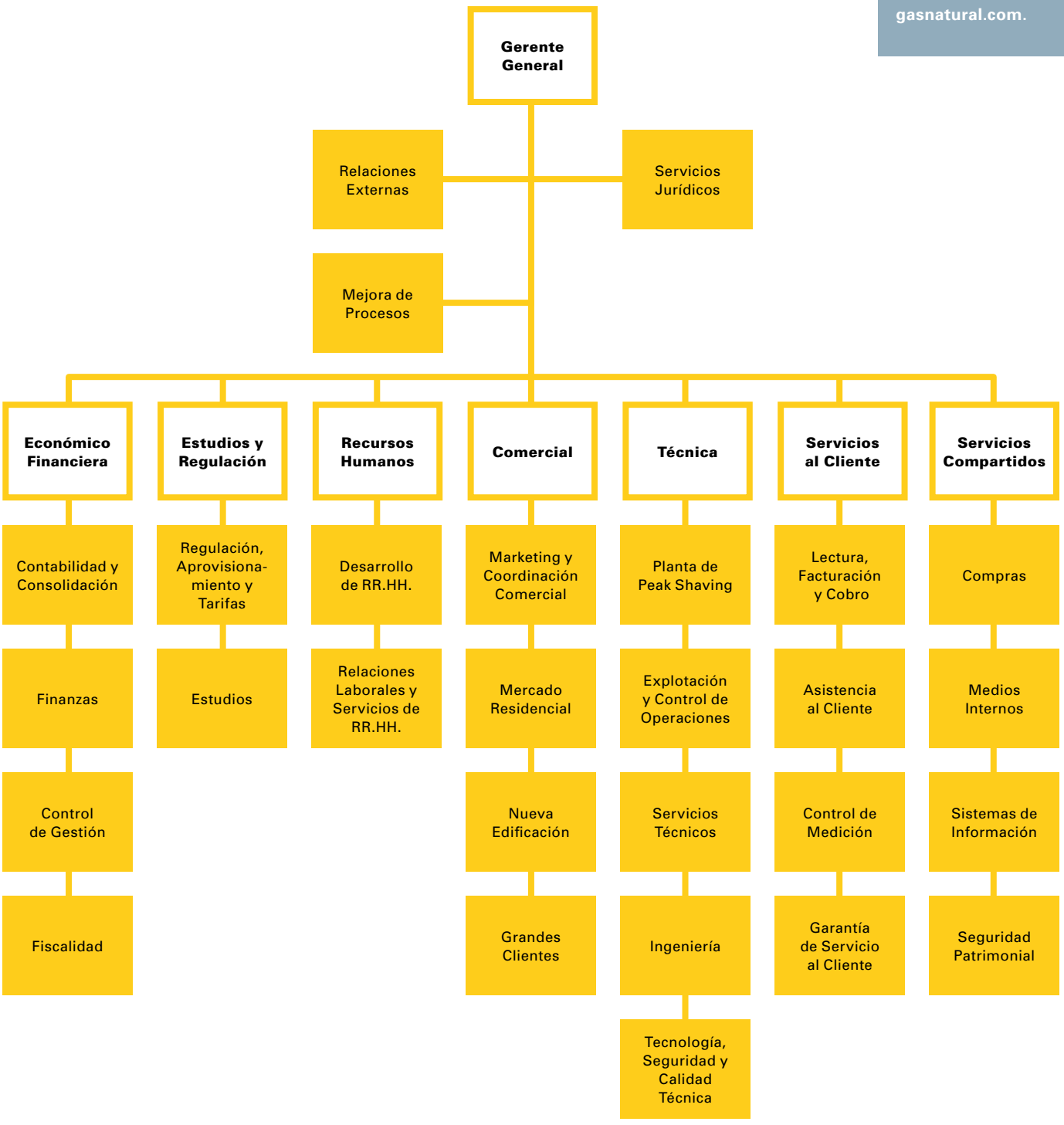
	2008	2007
Personal		
Cantidad de empleados	557	578
Inversión en Personal *(millones de pesos)* (sueldos, contribuciones sociales y otros)	64,59	49,23
Clientes		
Clientes *(al 31 de diciembre)*	1.393.401	1.355.034
Variación anual neta	38.367	34.046
Incremento neto acumulado desde el inicio de las operaciones	481.390	443.023
Explotación		
Venta de gas *(millones de m³)*	1.867,2	2.028,3
Venta de transporte *(millones de m³)*	4.409,4	4.491,4
Total ventas *(millones de m³)*	6.276,7	6.519,7
Extensión total de la red *(miles de km)*	22,5	21,9
Operaciones realizadas desde la toma de posesión:		
Nuevas cañerías *(km)*	7.124	6.719
Renovación de cañerías *(km)*	489	484
Capacidad promedio de transporte contratada en firme *(millones de m³/día)*	14,1	14,1
Financiero		
Ingresos por ventas y servicios *(millones de pesos)*	611,2	646,1
Ganancia del ejercicio *(millones de pesos)*	20,3	116,8
Inversión en bienes de uso *(millones de pesos)*	69,0	64,1
Inversión en bienes de uso acumulada desde el inicio de las operaciones *(millones de dólares)*	450,4	430,4*
Solvencia *(patrimonio neto/pasivo total)*	1,6170	1,4517
Total pasivo	526.576.809	568.175.241
Patrimonio neto	851.466.638	824.820.821
Monto total de impuestos a cargo de Gas Natural BAN *(en pesos)***		
Impuestos pagados en moneda local	181.106.934	189.129.144
Impuestos a cuenta y cargos de terceros	167.769.786	157.477.349
Impuestos a cargo de Gas Natural BAN especificados por tipo*:**		
TSH (Tasa de Seguridad e Higiene)	1.010.529	934.851
Ingresos Brutos	10.354.068	10.268.637
Impuesto Ganancia Mínima Presunta****/Impuesto a las ganancias	623.976	6.145.018
Pagos RAFA - IG *****	665.754	12.358.770
IVA Serv. Exterior	682.821	1.944.519

** Se modificó el valor reportado en 2007 por un error en el cálculo del mismo.*
*** Importes correspondientes a impuestos pagados, no devengados.*
**** Incluye impuestos trasladables a clientes y retenciones a terceros.*
***** A partir del año 2008 se comienza a reportar el valor de Impuesto a las Ganancias debido a la absorción del quebranto del Impuesto a las Ganancias proveniente del ejercicio 2002 en la DDJJ 2007.*
****** En Octubre de 2007 se dejó de ingresar el RAFA por la parte correspondiente a redes cedidas, como consecuencia de la medida cautelar concedida por la Cámara Nacional de Apelaciones. El monto del 2008 responde al RAFA de gastos activados.*

2.1.3. Organigrama de Gas Natural BAN

Nuestro proceso de organización para la toma de decisiones se basa en criterios de departamentalización por funciones, tipo de clientes, y unidades de negocio, según el caso. Durante 2008 continuamos con la revisión de los procesos generales de la Compañía.

Para más información sobre la Misión, Visión y Valores del Grupo Gas Natural se puede consultar la página web corporativa www.gasnatural.com.



Misión
Nuestra misión es atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando a nuestros clientes servicios y productos de calidad respetuosos con el medio ambiente, a nuestros accionistas una rentabilidad creciente y sostenible y a nuestros empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Visión
La visión es ser un grupo energético y de servicios líder y en continuo crecimiento, que se distinga por proporcionar una calidad de servicio excelente a nuestros clientes, una rentabilidad sostenida a nuestros accionistas, una ampliación de oportunidades de desarrollo profesional y personal a nuestros empleados y una contribución positiva a la sociedad, actuando con un compromiso de ciudadanía global.

Valores
- *Orientación al cliente:* Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles respuesta inmediata y eficaz.
- *Compromiso con los resultados:* Elaboramos planes, fijamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de los objetivos de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- *Sostenibilidad:* Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, ambiental y social, tanto a corto como a largo plazo.
- *Interés por las personas:* Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas culturales, edades y géneros en el seno de nuestras organizaciones.
- *Responsabilidad Social:* Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de forma que eleve la credibilidad y prestigio de nuestra empresa.
- *Integridad:* Todas las personas de la empresa debemos comportarnos con honestidad, rectitud, dignidad y ética, contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad respecto a nuestra empresa. La Dirección actuará con transparencia y responsabilidad ante todas las partes interesadas.

El gas natural es el combustible fósil más limpio, eficiente y con reservas probadas que, dadas sus características, está llamado a ser una fuente de energía clave en este siglo.

La energía fósil más limpia[1]: la composición química del gas natural[2] lo convierte en el combustible fósil menos agresivo con el ambiente. Emite, en su combustión, entre un 40 a un 45% menos de CO_2 que el carbón y entre un 20 y un 30% menos que el petróleo. Es por lo tanto, una de las mejores soluciones energéticas frente a los efectos del cambio climático y hace posible avanzar en el cumplimiento de los objetivos fijados por el Protocolo de Kyoto y los que se puedan alcanzar en la cumbre de Copenhague.

Una energía eficiente: la utilización de gas natural lleva asociadas tecnologías de mayor rendimiento, como las centrales de ciclo combinado o los procesos de cogeneración. Este factor, unido a sus propias características, le permite ofrecer un balance energético mejor que el resto de los combustibles fósiles ya que para conseguir la misma cantidad de energía se necesita quemar menos gas natural que el resto de este tipo de combustibles.

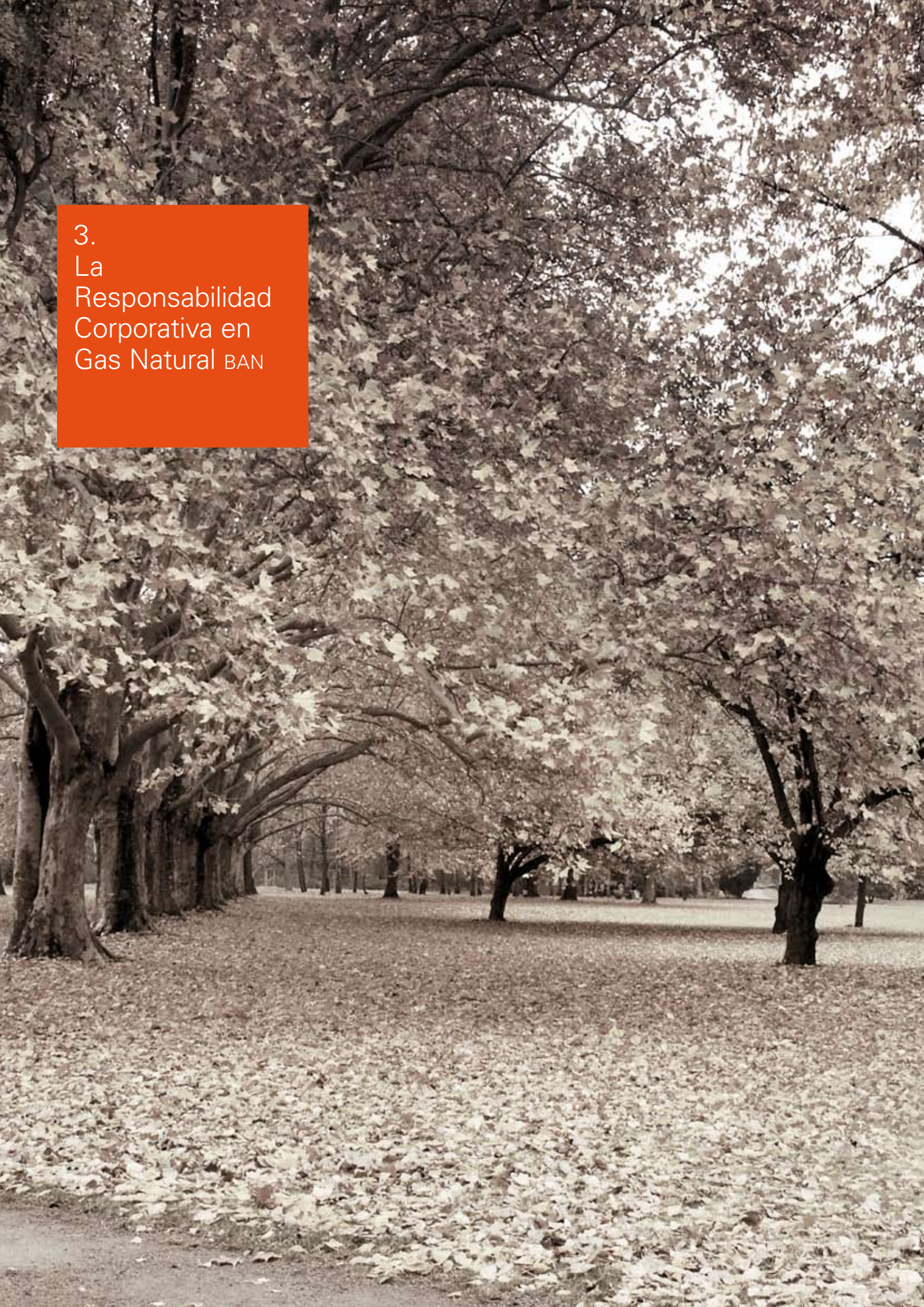
Gran potencial de aplicaciones: la limpieza, versatilidad, alto rendimiento y economía del gas natural lo hacen especialmente útil en cualquier proceso de generación de calor o frío, y en consecuencia, en múltiples aplicaciones en el hogar, comercio e industria.

Infraestructura compatible con el ambiente: la infraestructura que necesita la industria del gas no es agresiva con el ambiente y es compatible con la preservación de los espacios en donde se encuentra presente.

En Gas Natural BAN entendemos que nuestra principal contribución al desarrollo y al bienestar reside en cooperar en la distribución de gas natural de manera sostenible, eficiente y segura.

Buscamos hacerlo aportando al desarrollo de nuestra sociedad a través de la creación de empleos estables y de calidad, impactando positivamente en las comunidades que nos rodean, llegando a nuevos clientes en barrios de menores recursos, pagando impuestos y creando valor a lo largo de toda la cadena energética.

[1] Un combustible fósil es una sustancia combustible que se encuentra en el interior de la corteza terrestre y que se ha formado por el enterramiento y posterior transformación, a lo largo de los tiempos geológicos, de la materia orgánica. Son combustibles fósiles el carbón, el petróleo, el gas natural y las pizarras carbonosa y bituminosa.
[2] El Gas Natural es una mezcla de hidrocarburos gaseosos formada en rocas sedimentarias en yacimiento seco o junto con crudo de petróleo. Está constituido principalmente por el metano (86%), gases licuados de petróleo, nitrógeno y gas carbónico.



3. La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN

3.1. Política de Responsabilidad Corporativa

La Responsabilidad Corporativa es una prioridad estratégica para Gas Natural BAN. La entendemos como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés. Con esta mirada estratégica, buscamos velar por la sostenibilidad de la compañía en el largo plazo y contribuir al desarrollo del país a través de la creación de valor económico, ambiental y social.

Durante 2008, el Grupo Gas Natural formalizó su posición y sus compromisos con cada uno de sus grupos de interés a través de la definición de una nueva política de Responsabilidad Corporativa. Esta política tiene como base la Misión, Visión y Valores de la compañía y está alineada con los compromisos definidos en el Plan Estratégico 2008-2012 del Grupo. Como parte de un sistema de gestión de la Responsabilidad Corporativa que engloba a todo el Grupo, la compañía ha desarrollado un cuadro de mando específico para dar seguimiento a la política, reportar su grado de cumplimiento y fijar objetivos en la materia.

La política de Responsabilidad Corporativa fue aprobada por el Comité de Dirección de Gas Natural BAN en una reunión del Comité de Reputación Corporativa, y se trabajará a futuro para adaptarla al contexto local. Los contenidos de este IRC 2008 han sido estructurados de acuerdo a los compromisos establecidos en esta política, sustituyendo el tradicional enfoque hacia los grupos de interés por un planteamiento más transversal orientado a los compromisos que la compañía tiene asumidos en su gestión estratégica.

Este cambio a su vez responde a las expectativas relevadas en el diálogo que realizamos con nuestros grupos de interés, en el cual surgió la necesidad de plantear en forma más inter-relacionada y dinámica los temas clave para el negocio y nuestros públicos en materia de Responsabilidad Corporativa. Tanto la nueva política desarrollada por el Grupo Gas Natural como las opiniones de nuestros grupos de interés externos nos permitieron realizar un análisis de los temas económicos, ambientales y sociales prioritarios, y presentarlos con mayor fluidez través de la nueva estructura de este Informe.

3.2. Gobierno de Responsabilidad Corporativa

Comité de Reputación Corporativa

El Comité de Reputación Corporativa es uno de los órganos clave para la implementación de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa en todas las áreas y actividades de Gas Natural BAN. Creado en 2007, está conformado por todos los miembros del Comité de Dirección y depende directamente del Comité de Reputación Corporativa del Grupo Gas Natural.

Funciones del Comité de Reputación Corporativa

- **Implantar la gestión de la Responsabilidad y la Reputación Corporativa en toda la organización, sobre la premisa de una actuación responsable y creadora de valor para los grupos de interés.**
- **Analizar los riesgos y oportunidades reputacionales en cada unidad de negocio y área geográfica, facilitando el intercambio de información necesario para orientar la gestión de la compañía.**
- **Velar por la construcción de una cultura corporativa comprometida con la protección de la reputación y con el impulso de la Responsabilidad Corporativa.**

Está encargado del desarrollo de las políticas y procedimientos de Responsabilidad Corporativa, de la coordinación de los informes y de la supervisión por un tercero independiente. Anualmente, el Presidente de Gas Natural BAN evalúa el desempeño del Comité de Reputación Corporativa en torno a la gestión económica, social y ambiental de la compañía y el cumplimiento de las responsabilidades asumidas, ajustando la retribución variable de cada miembro al cumplimiento de los objetivos fijados en esta materia.

Para dar un mayor impulso a estos temas, en 2008 el Grupo Gas Natural planificó la creación de un Comité de Reputación Corporativa Latinoamérica, que desde 2009 promoverá la integración de la Responsabilidad Corporativa en el negocio, a través de la acción coordinada de los comités locales. En este sentido se apostará por unificar criterios de acción global, promoviendo los casos exitosos de cada país para evaluar su replicabilidad.

Comisión del Código de Conducta

Su cometido es contribuir a la efectiva implantación del Código de Conducta en todo el Grupo.

Funciones de la Comisión del Código de Conducta

- **Fomentar la difusión y conocimiento del Código de Conducta.**
- **Facilitar una vía de comunicación a todos los empleados que deseen enviar consultas o comunicar incumplimientos del código.**
- **Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código de Conducta.**

Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Gas Natural

La Responsabilidad Corporativa está integrada en la estrategia del Grupo Gas Natural. La política de la compañía en esta materia formaliza y hace visibles los compromisos adquiridos con los grupos de interés.

Orientación al cliente

Dedicamos nuestros esfuerzos a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Queremos proporcionarles un servicio excelente y ser capaces de darles una respuesta inmediata y eficaz.

Nuestros principios:

- Construir relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.
- Escuchar sus opiniones para poder anticiparnos a sus necesidades.
- Trabajar, a lo largo de toda nuestra cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de nuestros productos y servicios.

Compromiso con los resultados

Elaboramos planes, señalamos objetivos colectivos e individuales y tomamos decisiones en función de su impacto en la consecución de las finalidades de nuestra Visión, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la asunción del nivel de incertidumbre mínimo necesario para alcanzar dichos objetivos.

Nuestros principios:

- Trabajar para obtener de forma sostenida una rentabilidad adecuada a las expectativas del mercado.
- Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar nuestra credibilidad y reputación.

Medio ambiente

Desarrollamos nuestros negocios con un horizonte estratégico que trasciende los intereses económicos inmediatos, contribuyendo al desarrollo económico, ambiental y social, tanto a corto como a largo plazo. En el respeto al entorno actuamos más allá de la adaptación continua a la normativa vigente. En áreas en las que no exista legislación aplicable, tenemos en cuenta las normas internacionales y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones que puedan tener un impacto ambiental significativo.

Nuestros principios:

- Combatir los efectos del cambio climático, minimizando el impacto de nuestras actividades.
- Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio, procurando la máxima eficiencia.
- Transmitir, a lo largo de toda la cadena de valor, los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento
- Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales donde se desarrollan nuestras operaciones.
- Impulsar la mejora continua mediante la evaluación del Sistema de Gestión Ambiental, e informar interna y externamente sobre el desempeño.

Interés por las personas

Promovemos un entorno de trabajo respetuoso con nuestros empleados e implicado en su formación y desarrollo profesional. Propiciamos la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en nuestras organizaciones.

Nuestros principios:

- Proporcionar a nuestros empleados oportunidades de desarrollo profesional adecuados a sus competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.

Seguridad y salud

Impulsamos políticas para el desarrollo de una cultura de prevención que garantice las condiciones de seguridad y salud en toda la cadena de valor.

Nuestros principios:

- Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.
- Formar e informar adecuadamente, como elemento clave de prevención.
- Integrar en todas las actividades y decisiones la acción preventiva, asegurando la mejora continua.
- Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.

Responsabilidad social

Aceptamos nuestra responsabilidad social corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad. Dedicamos parte de nuestros beneficios a la acción social, manteniendo un diálogo permanente con la sociedad para conocer sus necesidades y procurar su satisfacción, de manera que incremente la credibilidad y prestigio de nuestro Grupo.

Nuestros principios:

- Integración positiva en la sociedad de los países donde desarrollamos nuestra actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno.
- Generar valor a través del desarrollo de nuestra propia actividad y con la creación de alianzas con la comunidad local en todos los países donde estamos presentes.
- Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

Integridad

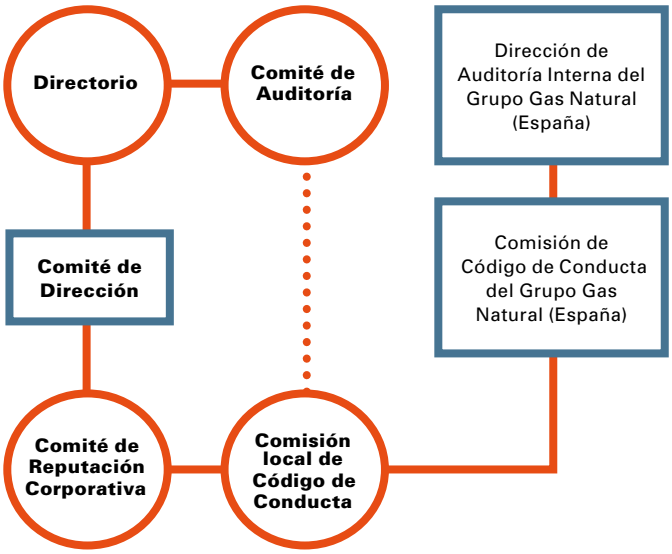
Insistir en que todas las personas que conforman el Grupo Gas Natural actúen con ética, honestidad e integridad, respetando los valores, principios y códigos de conducta profesional que impulsa el Grupo contribuyendo así al aumento de la confianza de la sociedad hacia nuestra empresa.

Nuestros principios:

- Rechazar la corrupción y el soborno en el desarrollo de nuestra actividad y establecer medidas para evitarlos y combatirlos.
- Apoyar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

La Comisión está presidida por Auditoría Interna y cuenta con representación de unidades directamente implicadas en el seguimiento del Código de Conducta. Reporta al Comité de Dirección y a la Comisión de Auditoría y Control. *(Para más información ver el capítulo de Integridad)*

Estructura de gobierno de la responsabilidad corporativa en Gas Natural BAN



Capacitación interna en Responsabilidad Corporativa y diálogo con los empleados

Entre los meses de julio y septiembre de 2008 se realizaron 10 focus groups con colaboradores de cada una de las áreas de la empresa, con el objetivo de evaluar los alcances de la Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN y afianzar el compromiso de esta gestión transversal. Dado que en definitiva es un tema que incumbe a la organización en su integralidad, se evaluó el aporte de cada dirección con la RC y se identificaron acciones que habitualmente no son contempladas como parte de su ámbito de desempeño y que tienen un impacto significativo.

Todo el trabajo fue realizado junto a la organización "Más valores", liderada por la Dra. Patricia Debeljuh, quien –junto a su equipo– actuó como facilitador externo, propiciando una mayor participación de los empleados y objetividad.

En particular, el relevamiento permitió recoger información sobre los empleados, para conocer mejor sus intereses y necesidades. Se abordaron temas como liderazgo, imagen de la compañía, comunicación, percepción sobre la RC y la comunidad local. También tuvo un lugar importante entre los asuntos tratados el Informe de RC, sobre el cual los participantes expresaron un alto nivel de satisfacción aunque del mismo modo señalaron oportunidades de mejora.

Estos resultados fueron presentados al Comité de Reputación Corporativa de la compañía, para que los responsables de cada área puedan apuntar los temas que les conciernen, sea para reforzar lo que se venía realizando o bien para diseñar iniciativas de mejora, fundamentalmente en el vínculo con cada uno de los grupos de interés.

En Gas Natural BAN sabemos que escuchar y comprender las opiniones de los grupos de interés es esencial para conducir nuestro negocio en forma ética y transparente. El diálogo es fundamental para conocer las inquietudes de nuestros públicos clave, anticiparnos a sus expectativas, prever riesgos e identificar nuevas oportunidades de negocio.

Las acciones de comunicación realizadas durante 2008, tanto de consulta como divulgativas, con cada grupo de interés fueron:

Clientes

Programa de medición continua de satisfacción de clientes: encuestas periódicas acerca de la satisfacción sobre los principales procesos.
fonoGas: servicio de atención al cliente
Centros Integrales de Pago (CIP): servicio de atención personalizada para realizar pagos.
Servicio de Atención de Urgencias: atención de emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución.
Oficina virtual: herramienta para realizar trámites a través de nuestro espacio corporativo *(www.gasnaturalban.com).*
Uso seguro del gas: planes periódicos de información en materia de consejos de seguridad y prevención de accidentes por monóxido de carbono, escapes de gas o emergencias.
Asesoramiento a clientes: Información acerca de cualquier aplicación del gas natural.
Portal Espacio 1:1: difusión de los distintos usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas.
flashGas: folleto informativo adjunto a la factura del servicio.
Gas Natural BAN online: actualización de la información sobre la empresa y nuestros servicios.
Campaña de uso racional del gas: fomento del consumo responsable de gas.

Accionistas

Relaciones con el inversor: reuniones y consultas de inversores institucionales y comunicaciones oficiales relacionadas con organismos oficiales como la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y la Comisión Nacional de Valores.
Reuniones con los accionistas y asambleas
Web corporativa: apartado "información para accionistas e inversores"

Empleados

Natural Net Intranet: espacio para sugerir o expresar ideas en forma personalizada o anónima.
Grupo de comunicación interna: creado para desarrollar un ambiente que incentive a nuestros empleados a participar en nuestros procesos de comunicación.
Reuniones específicas: presentación de nuevos modelos organizativos o de gestión para el personal de estructura, técnicos de alta especialización y mandos medios.
Reuniones de áreas: reuniones informativas y de intercambio.
Encuesta de Clima Organizacional: herramienta para conocer las opiniones y expectativas de nuestros empleados y desarrollar planes de mejora.
Calidad de vida: charlas con trabajadores sobre la preservación de la salud integral, y actividades, torneos y competencias deportivas y de esparcimiento.
Comunicados al personal: comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.
Carteleras: actualización de carteleras de información.

Proveedores

Portal de Matriculados: sitio web que actúa como canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.
Sitio web corporativo: sección específica para gestiones *on-line* con nuestros proveedores.
Visitas: visitas a instalaciones de proveedores y la posibilidad a aquellos que quieran visitar las nuestras.
Formación y capacitación técnica: mejoramos el programa de formación y capacitación técnica/comercial a contratistas de obra e instaladores.

Sociedad

Articulación con distintos sectores: participación con asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs en programas, talleres y actividades.
Programa El Gas en la Escuela: instrucción a chicos de la escuela primaria sobre la historia del gas y su uso seguro y eficiente. Comunicación con escuelas de la zona de distribución y organismos públicos.
Programa Primera Exportación: capacitación a PyMES de todo el país para que puedan colocar sus productos en el exterior. Difusión de actividades en el Newsletter y numerosas notas en medios especializados.
Difusión de otros programas sociales tanto de la empresa como de la Fundación Gas Natural. Cada vez que hay resultados o lanzamientos de los principales programas y actividades, enviamos gacetillas de prensa para la publicación de notas en medios del sector, nacionales y locales.
Campaña de uso racional del gas y prevención de monóxido de carbono: difusión del uso seguro y racional del gas natural a través de insertos en la factura, la página web y eventos de sensibilización para distintos grupos de interés. Confeccionamos gacetillas de prensa tras cada una de estas actividades para concientizar al público masivo a través de los medios de comunicación.

Ambiente

Áreas libres de humo: realizamos charlas informativas para motivar a abandonar o reducir el consumo de tabaco.
Concientización ambiental a proveedores: charlas y capacitaciones a nuestra cadena de valor para una mayor conciencia ambiental, con el objetivo de disminuir riesgos en el desarrollo de su trabajo.
Campaña "Ambiente Natural": a través de la misma promovemos entre los colaboradores de Gas Natural BAN el reciclaje de papel y pilas.

4. Compromisos de Responsabilidad Corporativa

4.1.1. Nuestro compromiso

En Gas Natural BAN entendemos que nuestra principal función social es contribuir al abastecimiento de gas en nuestra zona de distribución, proporcionando un suministro eficiente, sostenible y seguro, que cumpla con las expectativas de nuestros clientes en términos de calidad, servicio y seguridad.

Trabajamos para la mejora continua de nuestras operaciones y procesos, con el fin de ofrecer un servicio que se ajuste cada vez mejor a las necesidades específicas de nuestros distintos grupos de clientes. La extensión de una cultura de orientación al cliente integra a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras para que también contribuyan a la calidad y la seguridad en el servicio.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los clientes

- **Construir relaciones de confianza a través de un trato cercano y accesible.**
- **Escuchar sus opiniones para poder anticiparse a sus necesidades.**
- **Trabajar, a lo largo de toda la cadena de valor, para mejorar continuamente la calidad y la seguridad de sus productos y servicios.**

4.1.2. Nuestras acciones

Tabla de indicadores de clientes	2008	2007
Ventas de gas		
Clientes residenciales	1.342.833	1.305.868
Clientes comerciales	48.952	47.543
Clientes industriales (PyMEs)	723	753
Subdistribuidoras	3	3
Subtotal	1.392.511	1.354.167
Servicios de transporte y/o distribución		
Clientes Industriales (PyMEs + Grandes Usuarios)	519	515
Clientes Gas Natural Comprimido (GNC)	365	346
Otros servicios de transporte y/o distribución	6	6
Subtotal	890	867
Total de clientes	**1.393.401**	**1.355.034**

Satisfacción del cliente a través de la calidad del servicio

Tras haber alcanzado el mayor incremento de clientes de los últimos ocho años, durante 2008 continuamos con las acciones destinadas a modernizar nuestros procesos de negocio con el fin de alcanzar mejoras en la productividad y eficiencia, y homologar criterios de actuación en nuestros procesos más importantes. En esa línea, llevamos a cabo iniciativas asociadas con la realización del mapa en los procesos de lectura, facturación y cobro de Grandes Clientes, Residenciales y Comerciales.

Incorporamos nuevos servicios para los clientes residenciales y comerciales, fomentando la autogestión del cliente para diversos trámites que evitan el traslado o el llamado telefónico a nuestros centros de atención, a través de una Oficina Virtual y el sitio web de la empresa.

Capacitamos también a nuestros empleados en técnicas para brindar un mejor servicio de atención al cliente a través de los talleres de "Desarrollo de Gestores", "Servicio al Cliente" y "Negociación y Efectividad en Ventas", realizados a lo largo del año.

Con este mismo fin desarrollamos el proyecto "Nuevo Modelo de Atención Presencial" a través del cual readecuamos los locales de atención al cliente. De esta forma, logramos un diseño interior más moderno y una nueva disposición de las instalaciones que facilita a nuestros clientes una atención más ágil, permitiendo resolver cualquier tipo de contacto vinculado al servicio.

Estos locales ofrecen diversos servicios a nuestros clientes, incluyendo cobranzas y atención de consultas, reclamos y trámites comerciales. Además, incorporamos en estos centros Módulos de Atención Telefónica, a través de los cuales los clientes pueden acceder directa y gratuitamente a nuestro servicio de atención telefónica.

Actualmente contamos con 17 centros de contacto presencial, habiendo duplicado la cantidad de centros disponibles desde el inicio de nuestras operaciones.

Durante 2008 avanzamos también en la consolidación del Programa de Medición Continua de Satisfacción de Clientes, incorporando nuevas actividades. Esto nos ha permitido conocer la percepción de nuestros clientes sobre la calidad del servicio y establecer nuevas pautas para la mejora de los procesos de contacto.

El Índice de Satisfacción con el servicio aumentó un 1,37% con respecto al año anterior. Si bien existe una disminución del 5,85% con respecto a la satisfacción con el servicio brindado en los centros, la medición alcanzó una puntuación cercana al objetivo propuesto para 2008.

Índice de satisfacción (en %)	2008	2007
Índice de calidad del servicio	91,11	89,74
Índice de satisfacción de los principales procesos (en%)		
Continuidad del suministro *(i)*	93,30	94,40
Facturación y cobro *(ii)*	88,88	81,6
Atención telefónica *(iii)*	80,83	88,2
Centros *(iv)*	84,45	90,30
Urgencias *(v)*	88,50	89,90
Tareas de utilización *(vi)*	-	84,10

(i) "Continuidad de Suministro" es un atributo de la Encuesta General de Satisfacción que nuclea la opinión de los clientes respecto a su conformidad con este tema.
(ii) Lectura, facturación, y cobro: encuesta sobre clientes que recibieron la factura entre los 15 días anteriores a la medición y el comienzo de la medición. El universo medio semanal es de 75.000 clientes. Se realiza una muestra de 300 encuestas trimestrales.
(iii) Atención telefónica: muestra de 300 encuestas trimestrales de clientes que utilizaron el servicio 15 días anteriores al inicio de la encuesta (promedio de 5.000 llamadas mensuales).
(iv) Centros del Gas y Agencias de Servicio: mensualmente, 300.000 clientes (promedio) visitan alguno de los Centros del Gas o Agencias de Servicio. Se hace la encuesta con un muestreo trimestral de 300 clientes.
(v) En el año 2007 solo se medía el proceso de atención telefónica del servicio de urgencias. Es importante destacar que el dato que se expone es el porcentaje acumulado a diciembre de 2007 por no disponer de 1 año de medición. A partir del año 2008 la medición alcanza a los procesos de atención telefónica del servicio de urgencias y el comportamiento del equipo técnico.
(vi) No se realizó medición de este indicador durante 2008.

La medición de la calidad de nuestros servicios nos permitió continuar evaluando nuestra capacidad de respuesta a las emergencias de nuestros clientes y el desempeño del servicio técnico.

Servicio Comercial	Parámetros ENARGAS	2008	2007
Reclamos por gestión de facturación cada mil clientes	11,834	11,7819	9,2039
Reclamos por inconvenientes en el suministro cada mil clientes	15,328	1,4232	19,2691
Reclamos por gestión de prestaciones cada mil clientes	0,758	0,3129	0,4324
% de demora en atención telefónica ≥ 40"	10	6,75	5,89
% de demora en atención telefónica < 40"	90	93,25	94,11

Servicio Urgencias	2008	2007
Tiempo de respuesta ante emergencia	99,91	99,54
Servicio Técnico		
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas aislados (*)	100	100
% de capacidad de reserva en plantas reguladoras para sistemas ligados (**)	100	100

(*) Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas de regulación que, perteneciendo a sistemas aislados, poseen ramal de reserva".
(**) Definido por ENARGAS como "porcentaje de plantas que posean ramales de regulación de reserva, cuya capacidad garantice el suministro ante la eventual salida de servicio de algún ramal activo en sistemas de distribución de gas ligados".

En 2008 realizamos también un total de 101.475 inspecciones reglamentarias en las instalaciones de gas de nuestros clientes, y continuamos con el mantenimiento de nuestras redes.

Mantenimiento de redes	2008	2007
Kilómetros de red reseguida (total)	12.624,87	13.245,97
Red reseguida de alta presión (km)	1.483,45	1.473,4
Red reseguida de media presión (km)	11.063,80	11.112,4
Red reseguida de baja presión (km)	77,62	77,6
Kilómetros de renovación de red	7.298(*)	1,51

(*) Hasta 2008 publicábamos para renovación de red sólo los tramos menores. Desde este informe ajustamos el indicador a los km totales de renovación de red. Eso incluye los tramos menores y mayores, tanto de media como de alta presión.

En línea con continuar con elevados estándares de calidad en la prestación del servicio, mantuvimos las certificaciones de procesos en el área de Calidad de Gas y Odorización según ISO 9000, así como también la acreditación según ISO 25 del Laboratorio de Medición de Gas. Ambos logros ratifican el compromiso con la calidad y la eficiencia orientadas a la satisfacción de nuestros clientes.

Caso de estudio

Gasificación en barrios de menores recursos
Experiencia en Cuartel V II y Barrio San Carlos, Partido de Moreno, Provincia de Buenos Aires

Desde enero de 2001 Gas Natural BAN colabora con la Fundación Pro Vivienda Social en el proyecto de facilitar el suministro de gas natural a más de 4.000 familias del barrio Cuartel V (I) en el municipio de Moreno, Provincia de Buenos Aires. En 2003, este proyecto fue elegido por el Banco Mundial sobre un total de 2.400, como ganador del premio "Development Marketplace", por su "Modelo de Gestión Social", destacando que apuntaba a claves de resolución de problemas a través de la coordinación de diferentes sectores: ONG's, Sociedad, FONCAP y Gas Natural BAN.

El Modelo de Gestión Social propuesto se basa en la participación de las familias, que organizan y se involucran en el diseño y ejecución del proyecto, estableciendo un novedoso sistema de fianza colectiva para el pago de los trabajos. La construcción de las redes de gas natural contribuye a reducir los gastos familiares en combustible, aumenta el valor de su patrimonio construido y mejora la calidad de vida, ya que el nuevo combustible es más seguro, menos contaminante y más versátil en su utilización.

Durante 2007 acordamos con el ENARGAS la realización de determinadas redes troncales que faciliten la proximidad del suministro de gas natural a barrios de la Provincia de Buenos Aires, en el marco del Acta Acuerdo de Negociación de Tarifas aprobado en abril de ese año. Dos de esas redes configurarán los ejes de aproximación a los barrios de San Carlos y Cuartel V (II), que constituyen la continuación del proyecto iniciado en 2001. Esto dará lugar al desarrollo de infraestructura, mediante un modelo de gestión ya probado en un mercado potencial de muy difícil acceso, por su escasa capacidad económica para afrontar las barreras de entrada que significan los costos unitarios de red e instalaciones.

Durante el año 2008 se procedió a la habilitación de 5.552 metros de red de media presión del Barrio San Carlos que, sumados a los 1557 metros habilitados en 2007, totalizan 7109 metros. Otro hito, ha sido la conexión de 95 familias a este emprendimiento. En forma paralela se procedió a analizar distintas alternativas de financiación, en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo y la Fundación Pro Vivienda Social, que posibiliten dar continuidad y acelerar el desarrollo del proyecto.

Objetivo del Proyecto: Instalar una red de gas natural en dos centros urbanos del partido de Moreno, como parte del modelo de gestión social que efectivice el acceso a los servicios públicos no existentes en algunas comunidades.

Características del barrio: Está ubicado a 44 km. del centro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuenta con 3.500 viviendas y una población estimada en 20.000 personas de nivel socioeconómico bajo medio a bajo. Con respecto a los servicios, tienen electricidad, calles de tierra y no poseen agua corriente.

Magnitudes: Abarca un radio de 220 manzanas y se ha desarrollado junto a la Fundación Pro Vivienda Social. Se estima que la red abastecerá de gas natural a más de 3.500 parcelas, con una población estable de alrededor de 15.000 personas. Las cañerías a instalar tienen una extensión de casi 78.000 metros. El costo total estimado de la red externa es de alrededor de 6.600.000 pesos.

Alianzas: El principal socio de la empresa en este proyecto es Unión por los Vecinos, Mejor Vivir y Unión Vecinos en Acción. También participaron en los proyectos la Fundación Pro Vivienda y el Banco Interamericano de Desarrollo.

Financiación: Se está analizando la financiación de un fideicomiso en el marco del Fideicomiso Redes Solidarias (FRS), que es administrado por la Fundación Pro Vivienda Social.

Dentro de este marco de acción se procedió en conjunto con la Fundación Sagrada Familia a la gasificación integral del Barrio "Juntos Podemos" (JuPo), ubicado en la localidad de Benavídez, Partido de Tigre. Para tal fin se desarrolló la construcción de 1.100 mts de red de distribución y la infraestructura de cañerías internas para abastecer a 88 viviendas con el servicio.

Oferta de una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades de los clientes

En Gas Natural BAN buscamos ofrecer una gama de productos y servicios adaptada a las necesidades de nuestros distintos grupos de clientes, que cumplan con requisitos de calidad, eficiencia y seguridad en el servicio.

Durante 2008 ofrecimos un servicio ininterrumpido gracias al funcionamiento de la planta de Peak Shaving, nuestra planta de almacenamiento criogénico de gas. La Planta de Peak Shaving operó como reserva estratégica, contribuyendo a soportar la demanda de gas en momentos críticos.

Planta Peak Shaving en cifras 2008	
Caudal de licuefacción	101.000 m³/día
Período de licuefacción	255 días
Capacidad del tanque	25.000.000 m³
Caudal máximo de emisión	200.000 m³/h
Planta Peak Shaving	
Inversión de la obra	U$S 45.000.000 (Año 1995)
Tiempo de construcción	22 meses

(*) Máxima emisión diaria 3.667.960 m³ el 11/07/2000

A su vez, continuamos promoviendo el uso seguro del gas entre nuestros clientes. Para ello, entregamos folletos en los Centros del Gas a todos nuestros clientes que se acercaron por algún trámite, distribuimos insertos en la factura de gas y actualizamos permanentemente la información de la página web.

Logramos un incremento neto de 36.965 clientes residenciales, lo que confirma la tendencia positiva que comenzó a gestarse a partir del año 2003 como resultado de las campañas comerciales, destinadas a la recuperación de clientes dados de baja en años anteriores, mediante la puesta a disposición de diferentes mecanismos de facilidades de pago.

Continuamos consolidando nuestro nuevo modelo comercial con énfasis en el mercado de Nueva Construcción, destacándose el acuerdo celebrado con el Instituto de la Vivienda de la Provincia de Buenos Aires y la Municipalidad de General Rodríguez, para la gasificación del Barrio Parque General Rodríguez, que beneficiará en su primera etapa a unas 1.500 viviendas. Implementamos un sistema de relación con los clientes para lograr una mejor atención a este segmento de desarrolladores inmobiliarios con el objeto potencial de captar nuevos clientes para posibilitar un crecimiento sostenido a futuro.

Teniendo en cuenta las capacidades especiales de nuestros clientes, desde 2001 proveemos junto a la factura de nuestros clientes que lo soliciten una nota con los datos más relevantes en braille. En la actualidad son 58 los clientes que reciben mensualmente esta información, que es elaborada conjuntamente con la colaboración de la Biblioteca Argentina para Ciegos.

Encuesta de imagen de Gas Natural BAN entre clientes residenciales e industriales[3]

En 2008 realizamos nuevamente la encuesta para medir la percepción que tienen nuestros clientes residenciales e industriales sobre nuestra marca. Una vez más, los resultados afianzan la imagen positiva de Gas Natural BAN como empresa y ayudan a detectar oportunidades de mejora.

Los principales resultados fueron:

- **Gas Natural BAN obtuvo la mejor percepción de imagen sobre el resto de las empresas de servicios públicos de nuestra área de distribución entre los clientes residenciales e industriales.**
- **Entre los clientes residenciales, el 77% manifestó tener una imagen positiva de Gas Natural BAN, 11% una imagen regular, 2% una imagen negativa y el 9% no contestó o no sabía.**
- **Entre los clientes industriales, el 83% manifestó tener una imagen positiva de Gas Natural BAN y el 17% una imagen regular.**
- **Los atributos más destacados de Gas Natural BAN por los clientes residenciales e industriales fueron el buen servicio brindado y la inexistencia de cortes de suministro del servicio.**

Durante 2008 trabajamos también en afianzar el modelo de gestión comercial para la gasificación de barrios de menores recursos. Desarrollamos con éxito proyectos en torno a las obras de infraestructura acordadas dentro del ámbito del Acta Acuerdo, suscripta con la Unidad de Renegociación de Contratos de Servicios Públicos (UNIREN). De estos proyectos sobresale la gasificación de los Barrios San Carlos y La Loma, los que una vez concluidos beneficiarán a unas 350 viviendas.

Comunicación efectiva con los clientes

Los principales canales y acciones de comunicación durante 2008 fueron los siguientes:

fonoGas: a través de este servicio respondemos telefónicamente inquietudes y consultas, y realizamos trámites mediante una atención personalizada y soporte informático que posibilita al usuario realizar consultas en forma automática e instantánea

[3] En 2008 la encuesta fue encargada a Poliarquía Consultores donde se analizó una muestra de 57 clientes industriales y 450 clientes residenciales.

las 24 horas los 365 días del año. Durante 2008 realizamos una fuerte reestructuración de esta vía de comunicación, con modificaciones en la ubicación de las instalaciones, composición del hardware, actualizaciones de los distintos software y aplicativos que soportan la gestión telefónica y el rediseño de la arquitectura de comunicaciones.

fonoGas*	2008	2007
Llamados atendidos por operador	593.483	526.974
Llamados por sistema automático (IVR)	759.875	720.892
Total llamadas	1.353.358	1.247.866

**Se contemplan los llamados 24h/365d*

Centros Integrales de Servicio: con la finalidad de comunicar mejor la variedad de prestaciones y servicios que el cliente puede recibir en nuestros Centros se pasó de la denominación anterior (Centros Integrales de Pago) a esta nueva denominación.

Oficina de Garantía de Servicio al Cliente: la pusimos en marcha en 2008 con el objetivo de interactuar con los diversos organismos que asumen la representación y defensa de los clientes de forma más directa y efectiva.

Servicio de Atención de Urgencias: atendemos las emergencias relacionadas con el suministro de gas en nuestra zona de distribución las 24 horas los 365 días del año.

Revista de Nueva Construcción: durante 2008 se comenzó con la distribución de esta revista entre referentes de la industria de la construcción, incluyendo temas como las diferentes soluciones que el gas natural puede aportar a los desarrollos inmobiliarios.

flashGas: durante 2008 llegamos a la edición N° 40 de este boletín de noticias, reflejando nuestro compromiso con informar a nuestros clientes sobre las acciones más efectivas para prevenir accidentes con monóxido de carbono y las mejores prácticas en cuanto al uso racional de la energía.

Portal Espacio 1:1: permite coordinar una red de comunicación entre arquitectos, constructores y emprendedores inmobiliarios para difundir los distintos usos del gas en el ámbito de la construcción de nuevas viviendas. En 2008, se pasó a un nuevo dominio "Nueva Construcción", y se continuó con acciones de difusión para fomentar la suscripción al mismo.

Comunicación con el Mercado Industrial: en el mes de septiembre se realizó una charla sobre "Abastecimiento Energético: Situación actual y futura" dirigida a los clientes industriales de la Distribuidora.

Gas Natural BAN *on-line*: por medio de nuestro portal de Internet, los clientes pueden obtener información actualizada sobre todos los servicios que prestamos.

La Oficina Móvil

Este vehículo, que recorre nuestra zona de distribución, contacta en forma directa a los potenciales clientes para proveerles asesoramiento y realizar in situ la gestión administrativa para adherir al desarrollo de la red.

En el primer semestre del año, la Oficina Móvil estuvo presente en distintos barrios de los partidos de Mercedes y Moreno, contactando a aproximadamente 250 personas y firmando 70 contratos sobre distintas obras de infraestructura para la distribución del gas natural. En el segundo semestre se procedió al lanzamiento de una nueva Oficina Móvil, reafirmando el proyecto de poner en el campo medios que acerquen el gas natural a la gente de bajos recursos.

Dentro de este marco, se desarrolló el proyecto de gasificación del Barrio Trujui en el Partido de Moreno. Este proyecto se trabajó en conjunto con la Constructora Instalmec y el Banco Cetelem, con la finalidad de construir la infraestructura necesaria para la gasificación integral para 150 clientes. La financiación brindada por el Banco permitió financiar a los clientes en 12, 24 y 36 cuotas los costos de la obra. Por tratarse de un potencial de clientes de nivel socio económico bajo el desafío fue brindarles una alternativa de financiación con una relación cuota/ingreso adecuada a su situación y con tasas de interés competitivas.

Confidencialidad de datos de clientes. En todos los casos asumimos el compromiso del uso responsable y confidencial de los datos que nos brindan nuestros clientes, dando cumplimiento a lo establecido en la legislación vigente en nuestro país y en la normativa del Grupo.

Relaciones de confianza y a largo plazo con los proveedores

En Gas Natural BAN somos conscientes de que la relación de confianza y a largo plazo con nuestros proveedores es vital para garantizar la calidad del servicio. El comportamiento de nuestros proveedores y empresas colaboradoras es un eslabón fundamental en el proceso productivo y su desempeño es importante, tanto para nuestra actividad regular como para la prestación de servicios a nuestros clientes.

Como empresa de servicios públicos, regimos nuestra política de compras por la Ley del Compre Trabajo Argentino, buscando de esta forma el desarrollo de proveedores locales para reemplazar productos de origen extranjero.

El proceso de compra y la selección de nuestros proveedores se basan en cinco principios rectores: Eficacia, Eficiencia, Flexibilidad, Igualdad de oportunidades y Transparencia.

Indicadores de proveedores	**2008**	**2007**
Número total de proveedores	313	333
- Locales (Compre Argentino)	310	331
- Extranjeros	3	2
Órdenes de compra emitidas (*)	$125.869.219	$112.700.000
Pagos a proveedores generales efectuados	$ 409.981.022	$329.538.139
Pagos efectuados por compra de gas a Repsol YPF	$102.172.257	$147.028.669
Pagos a TGS	$85.185.226	$86.956.587
Pagos a TGN	$38.205.107	$38.627.588
Pagos por compra de gas a otros proveedores	$73.503.836	$35.421.184

(*) El indicador reportado no incluye la compra de gas y la compra de transporte.

Siguiendo los lineamientos del Grupo Gas Natural, exigimos elevados estándares de seguridad y de calidad a nuestros proveedores, mediante procesos y verificaciones basados en una relación de confianza y mutuo beneficio. A fines de 2008 comenzamos con la evaluación documental de los proveedores que prestan servicio en la ejecución de obras, para evaluar el cumplimiento de los aspectos de seguridad y medioambiente. Estos deben cumplir los lineamientos que establece el Manual de Procedimientos Ambientales, que rige el modo de intervención de nuestras operaciones, y que se encuentra disponible en el sitio web corporativo.

También, buscamos incorporar, gradualmente, aspectos sociales en la relación con nuestros proveedores. En este sentido, en 2008 incluimos en las Cláusulas Generales de Compras y en las Cláusulas Generales de Contratación Obras y Servicios –las cuales acompañan a todos los Pedidos que se emiten desde Compras-, un apartado relacionado con el "Cumplimiento del Código de Conducta" de Gas Natural BAN remitiendo, para su acceso por cualquier consulta y/o aplicación a la dirección de Internet de Gas Natural y enviamos cartas a nuestros principales proveedores, explicando los alcances y la importancia del Código. Asimismo, en dichas comunicaciones, les facilitamos el acceso al mail de la Comisión del Código de Conducta, para efectuar consultas y realizar, de modo confidencial, cualquier notificación relacionada al incumplimiento de los principios que el Código de Conducta establece.

Resultados de la encuesta a proveedores

En el marco de un nuevo programa de Responsabilidad Corporativa para brindar capacitación gratuita a nuestros proveedores sobre diferentes temas vinculados con su negocio, se realizó una encuesta a 50 proveedores seleccionados por la Gerencia de Compras. El 85% manifestó estar muy interesado en recibir formación en Management, Negociación y Atención al Cliente, el 77% privilegió la opción Marketing y el 70% Comunicación e Imagen.

El año entrante se realizarán ciclos de capacitación en estos temas y otros que hagan de nuestra cadena de valor un colectivo exitoso y mejor formado.

Formación y comunicación en la cadena de valor

Durante 2008 realizamos una encuesta a un grupo de proveedores especialmente seleccionado a fin de establecer, para el año 2009, una capacitación gratuita para mejorar la calidad de sus productos o servicios.

También, desarrollamos cursos de capacitación técnica y/o comercial para contratistas de obras en Mantenimiento y Operación de Estaciones Reguladoras de Presión y en Atención de Urgencias, y para aquellos que llevan adelante el Contrato Marco de Utilización en tareas tales como cambio, recolocación e inspección de recolocación de medidores.

Para lograr una mayor eficiencia y transparencia en la comunicación con los proveedores, registramos la información relacionada con el proceso de adquisición/contratación, emisión de pedidos y pago de facturas, en un sistema informático de última generación (SAP).

Con el fin de adecuarnos a los controles establecidos en la Ley de Contrato de Trabajo, utilizamos una base de datos en la cual se lleva a cabo el control laboral y previsional del personal declarado por las contratistas de obras y servicios.

A su vez, en nuestro sitio web corporativo disponemos de una sección específica de gestiones *on-line* con nuestros proveedores, a la cual se puede acceder con el número de CUIT y clave de acceso suministrada por la empresa. Del mismo modo, en los últimos años, mejoramos y automatizamos el Portal de Matriculados, con el fin de afianzar el canal de comunicación con los Instaladores Matriculados.

4.1.3. Nuestros desafíos

Desafío 2008	Grado de cumplimiento	Desafío 2009
Ampliación de la prestación de servicios y trámites a gestionar por la Oficina Virtual.	Se incluyó la posibilidad de que los clientes puedan imprimir desde el canal web un comprobante de pago para poder cancelar sus facturas por los canales habituales. Se incluyeron además los nuevos formularios que se crearon para dar cumplimiento a lo estipulado por el Regulador respecto al Nuevo Régimen Especial de Consorcios.	Desarrollar un sistema para que el cliente pueda solicitar una copia de factura por el IVR del Call Center.
Extensión de la plataforma bancaria *online* para facilitar el cobro a clientes industriales con 3 bancos más.	Se avanzó en su implementación efectiva con uno de los bancos. Actualmente, Gas Natural BAN se encuentra negociando con los otros bancos involucrados.	Implementar el uso del nuevo tapón para efectuar cierres por falta de pago y así evitar el retiro del medidor.
Homogeneización de los indicadores de la encuesta de satisfacción a clientes de todos los países latinoamericanos del Grupo a fin de obtener resultados comparables.	Se cumplió el objetivo, logrando optimizar la gestión de coordinación.	Convertir aquellos CIP´s (Centros Integrales de Pago) de mayor afluencia en CIS (Centros Integrales de Servicios) potenciando el uso de los teléfonos y los formularios.
Formalización del Comité de Calidad y Medio Ambiente, con sus integrantes y funciones.	Se constituyó oficialmente el Comité de Calidad y Medio Ambiente, de acuerdo a las pautas del Grupo Gas Natural.	Seguir avanzando en la formalización de esta herramienta de gestión a fin de contar con mecanismos para afrontar situaciones de crisis ambientales.
Trabajo sobre algunos objetivos comunes en el desarrollo de estrategias de compras con la finalidad de avanzar en la integración y optimización de las mismas, participando además en subastas electrónicas.	Se han llevado a cabo tres subastas electrónicas logrando una optimización del proceso de gestión de ofertas, permitiéndole a los proveedores conocer el posicionamiento de su empresa frente a la competencia.	Efectuar una serie de acciones tendientes a la acreditación de posibles proveedores para actividades relacionadas con el Mantenimiento de Redes.
Implementación del Proyecto "Entorno Colaborativo con Proveedores" de acuerdo con el cronograma que establezca la Gerencia de Compras.	No se ha podido cumplir con este desafío propuesto teniendo en cuenta que por motivos de orden estratégico, el cronograma del proyecto se modificó, quedando todavía pendiente definir la posible nueva fecha de implantación.	Redefinir para 2009 el Proyecto "Entorno Colaborativo con Proveedores" e implementarlo.
Incorporación en las Condiciones Generales de Compra y de Contratación de Servicios de un apartado en donde se comunique la responsabilidad del Proveedor con conocer y cumplir lo establecido en el Código de Conducta, brindando la posibilidad de consultar el mismo a través de la página de Internet de Gas Natural BAN.	Se incluyó en las Cláusulas Generales de Compras y en las Cláusulas Generales de Contratación de Obras y Servicios (las cuales acompañan a todos los pedidos que se emiten) un apartado relacionado con el "Cumplimiento del Código de Conducta" remitiendo, para su acceso por cualquier consulta y/o aplicación, a la dirección de Internet del portal de Gas Natural.	Realizar una capacitación gratuita sobre diferentes temas que hacen a las necesidades de formación de los proveedores, para mejorar la calidad de sus productos o servicios.
Dictado de cursos y otorgamiento de matrículas a aquellos contratistas de tareas de utilización, post-venta y call center (teleoperadores) que trabajen dentro del ámbito geográfico de la compañía.	Se han impartido cursos de capacitación técnica y/o comercial para contratistas de obras y para aquellos que llevan adelante el Contrato Marco de Utilización.	

4.2.1. Nuestro compromiso

En Gas Natural BAN estamos comprometidos con la creación de valor para todos nuestros grupos de interés. De esta forma, buscamos que nuestros accionistas e inversores puedan obtener un beneficio creciente y sostenido, cumpliendo a su vez con estrictos criterios sociales y ambientales. Este modelo de negocios del Grupo Gas Natural ha sido reconocido por los principales índices de inversión socialmente responsable.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los accionistas

- **Trabajar para obtener de forma sostenida una rentabilidad adecuada a las expectativas del mercado.**
- **Aplicar en todo momento las mejores prácticas de transparencia informativa, estableciendo canales de comunicación, tanto con los mercados como con el resto de agentes con intereses en el Grupo, para afianzar su credibilidad y reputación.**

4.2.2. Nuestras acciones

Afianzamiento de la posición Financiera y de Inversiones

Durante 2008 continuamos trabajando para consolidar la posición financiera de la empresa:

- Cumplimos con todos los compromisos contractuales habiendo cancelado los vencimientos de capital e intereses de los préstamos financieros suscriptos con diversas entidades financieras locales y del exterior, logrando disminuir $52 millones del capital de nuestra deuda, equivalente al 15% del total de la misma.

- El 15 de julio de 2008, luego de más de tres meses sin emisiones importantes de bonos en el mercado local, Gas Natural BAN, S.A. efectuó una nueva colocación de la Clase 2 de Obligaciones Negociables por hasta $150 millones, de su programa vigente por hasta $500 millones, con una sobre-suscripción cercana al 55%, decidiendo emitir $125,9 millones, a dos años de plazo, con una tasa de corte de BADLAR Privada Promedio más 420 puntos básicos. La amortización del capital será al final del período de dos años, situando nuevamente en el largo plazo una parte relevante de la deuda financiera.

- Invertimos $69 millones de pesos destinados principalmente al mantenimiento de las instalaciones de clientes y expansión comercial (41,9%) y a la renovación y adecuación de las instalaciones técnicas (40,4%). Estas inversiones fueron necesarias para mantener la confiabilidad y seguridad del sistema de distribución y contribuir a la expansión del mismo.

- Volvimos a disponer de resultados no asignados positivos luego de más de 6 años sin poder retribuir a sus accionistas, producto de la crisis económica de fines del año 2001.

Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

Los canales de comunicación que nuestros accionistas e inversores pueden utilizar para hacer llegar sus inquietudes y consultas son los siguientes:

- **Relaciones con el Inversor:** la Sociedad cuenta con un departamento denominado "Relaciones con el Inversor", área perteneciente a la Dirección Económico Financiera, cuya principal función es atender consultas e inquietudes de accionistas e inversores, analistas de inversión y otros agentes externos relacionados con el Mercado de Capitales. Adicionalmente, pone a disposición de los órganos sociales, de los accionistas e inversores y de otros actores relacionados con el citado Mercado, informes financieros y comunicaciones oficiales y es la encargada de mantener actualizada la página web en todo lo referente a estados contables y la Autopista de Información Financiera en toda aquella información requerida por el marco normativo vigente. También, cuenta con una dirección de correo electrónico específica, publicada en el sitio web de la Sociedad, *(relacionesmercado@gasnaturalban.com.ar)* a fin de atender diversas consultas de los interesados.

4.2.3. Nuestros desafíos

Desafío 2008	Grado de cumplimiento	Desafío 2009
Realización del seguimiento del cumplimiento de los planes establecidos en cada uno de los países.	Seguimiento de las mejoras propuestas para los ciclos más relevantes. Definición de un plan de acción determinando para los puntos débiles, mejoras que se han implementado y determinación de fechas estimadas para las restantes.	Mantenimiento de los controles claves en los procesos con impacto en la información económico-financiera. Emisión de certificación anual por el cumplimiento de dichos controles.

- **Reuniones personales con los accionistas:** promovemos la participación de los accionistas minoritarios en las Asambleas a fin de garantizarles el pleno ejercicio de sus derechos políticos, a través del cumplimiento de lo requerido por la Ley de Sociedades Comerciales, la Comisión Nacional de Valores y la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.
  A su vez, realizamos reuniones previas a las Asambleas con el propósito de poner en conocimiento de los accionistas interesados todo lo concerniente a dicho acto societario.

- **Web corporativa:** contamos con un sitio web corporativo *(http://www.gasnaturalban.com)*, actualizado y de libre acceso, del cual se recogen inquietudes de los usuarios que naveguen el portal.
  Se destaca la sección denominada "Información para accionistas e inversores" que contiene información diversa relacionada con la Compañía, sus estados contables anuales y trimestrales, así como un link que direcciona a la información de carácter público remitida a la Comisión Nacional de Valores.

Presencia en los índices de inversión socialmente responsables

Inversores socialmente responsables son aquellos que incorporan criterios sociales, ambientales o éticos a los parámetros financieros tradicionales. Su creciente importancia tiene que ver con la percepción de que la integridad, la responsabilidad y la transparencia son buenos indicadores sobre la calidad de la gestión y de las prácticas de gobierno de las compañías cotizadas.

Desde este punto de vista, los inversores socialmente responsables entienden que invertir en empresas que cuentan con estos valores genera mayor confianza y puede proporcionar una prima adicional de rentabilidad sostenida en el tiempo.

En 2008 el Grupo Gas Natural mantuvo su presencia en los índices de inversión socialmente responsable de mejor reputación en el ámbito internacional: Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good. Asimismo, se destacó la presencia de la compañía en el nuevo índice de inversión FTSE4Good IBEX, cuyo lanzamiento se produjo en 2008. Este es el primer índice bursátil dirigido específicamente al mercado español, y el Grupo Gas Natural se encuentra entre las 27 empresas españolas que lo integran.

El Grupo Gas Natural forma parte también de otros índices de inversión socialmente responsable como el EPCI Ethical Index Euro y está incluido en el Universo de Inversión Ética de Triodos Bank. La compañía además está presente en el KLD Climate Change 100 Index, un índice compuesto por las 100 empresas que demuestran un mayor potencial para contribuir a mitigar, en el corto y largo plazo, las causas del cambio climático.

4.3.1. Nuestro compromiso

Durante 2008 continuamos adoptando medidas para hacer compatible el desarrollo energético con la protección del medio ambiente.

A través de nuestra política de gestión ambiental abordamos aspectos como la mejora del impacto ambiental de nuestras operaciones, la adaptación continua a la normativa aplicable, la prevención de la contaminación y la evaluación de riesgos potenciales, la colaboración ambiental, la incorporación de los criterios ambientales a la gestión general del negocio y en la relación con empresas contratistas, y la comunicación y formación ambiental de nuestros colaboradores y la sociedad en su conjunto.

Principios de actuación responsable con el medio ambiente

- **Combatir el cambio climático minimizando el impacto de las actividades.**
- **Incorporar los criterios ambientales a la gestión del negocio procurando la máxima eficiencia.**
- **Transmitir a lo largo de toda la cadena de valor los procedimientos aplicables y asegurar su cumplimiento.**
- **Preservar la biodiversidad en aquellos espacios naturales donde se desarrollan las operaciones.**
- **Impulsar la mejora continua mediante la evaluación del Sistema de Gestión Ambiental e informar interna y externamente sobre el desempeño.**

4.3.2. Nuestras acciones

En 2008 implementamos el Manual de Procedimientos Ambientales, estableciendo para las actividades de Gas Natural BAN y de sus empresas contratistas, un marco de cumplimiento normativo. Este marco está compuesto por nueve Procedimientos de Gestión y catorce Procedimientos Operativos y Formularios de Registro.

Las condiciones climáticas de 2008 fueron más benéficas que las de 2007, ocasionando una disminución en las actividades desarrolladas en la Planta Peak Shaving. Esto representó un ahorro energético significativo, principalmente en lo referido a los consumos de agua, gas y energía eléctrica, repercutiendo en un considerable descenso de las emisiones de CO y NOx[4].

Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

Al generar menos emisiones de dióxido de carbono (CO_2) que otros combustibles fósiles, la distribución de gas natural nos permite contribuir a reducir las emisiones de CO_2 en las comunidades donde operamos.

[4] A partir del año 2008 se decidió no incluir en el Informe de Responsabilidad Corporativa las previsiones a futuro de los indicadores ambientales debido a la cantidad de factores externos que influyen sobre los mismos y dificultan su proyección.

A través de nuestra política de conversión a GNC (Gas Natural Comprimido) para los vehículos que componen la flota de Gas Natural BAN, continuamos fomentando entre nuestros empleados el consumo de GNC por sobre los combustibles líquidos en aquellos vehículos que poseen alimentación dual (combustible líquido y gas).

El cambio climático post-Kioto

El Grupo Gas Natural es consciente de que el cambio climático es un asunto cuya trascendencia excede a la de los compromisos alcanzados en el Protocolo de Kioto y al que, por lo tanto, deberá seguir haciendo frente tras su vencimiento en 2012. La compañía entiende que las principales áreas de actuación en el escenario post-Kioto son las siguientes:

- **Investigar sobre nuevas fuentes de energía y tecnologías de captura y confinamiento de CO2.**
- **Fomentar las energías renovables.**
- **Apostar por la gestión forestal sostenible: forestación y reforestación.**
- **Impulsar la reducción de las emisiones en el transporte.**
- **Promover la transferencia de tecnologías y procedimientos ambientalmente más avanzados a los países en desarrollo.**
- **Cooperar en proyectos de investigación para reducir la incertidumbre relacionada con los efectos del cambio climático.**
- **Facilitar el conocimiento y el acceso público a la información sobre esta materia.**

Emisiones de metano (CH_4)

El gas natural es considerado la energía más limpia en relación al resto de los combustibles de origen fósil, atento a que sus procesos de combustión generan emisiones con menores cantidades de CO, CO_2, SOx y NOx en comparación con la de otros combustibles. En consecuencia, se redunda en la mejora de la calidad del aire y del agua del planeta.

Sin embargo, somos conscientes que no es suficiente, dado que el metano es uno de los denominados GEI (Gases de Efecto Invernadero), por su capacidad de contribuir al calentamiento global; por eso es necesario e imperativo llevar adelante políticas de control en las tareas de diseño, construcción, operación y mantenimiento, abandono o retiro de instalaciones de gas natural, amparadas por un marco normativo que promueve el desarrollo sostenible.

Entre las actividades que realiza nuestra compañía orientadas a la reducción de emisiones gaseosas de metano, se encuentran los reseguimientos de red en forma permanente, tareas de mantenimiento de las instalaciones, la aplicación de procedimientos destinados a realizar buenas prácticas operativas en las tareas de nuestra actividad y el uso de nuevas tecnologías. Es un compromiso al que adherimos con nuestros clientes, a quienes se los orienta e impulsa a través de diversas campañas de difusión, a desarrollar un uso racional del gas. Durante 2008, con el objetivo de reducir las fugas de metano a la atmósfera ocasionadas por el deterioro de las redes de distribución activas, renovamos 3,52 km de cañería de acero por polietileno.

Emisiones de metano (CH_4)	**2008**	**2007**
Emisión Total CH_4 en Red (m³/año)	27.720.376,50	27.324.320
Emisión Total CH_4 en ERM's	2.433.744,00	2.367.644
Emisión Total CH_4 (m³/año)	**30.154.120,50**	**29.691.964**
Emisión Total CH_4 (tn CO_2 eq)	**454.347,21**	**447.383,67**
Longitud de la red (km)	22.365,36	21.960

Emisiones de dióxido de carbono (CO_2)

El Dióxido de Carbono es el gas que más incide en el efecto invernadero. Se produce en todos los procesos de combustión en los que interviene el carbono, que está en la totalidad de las sustancias orgánicas, tanto en procesos naturales como artificiales. El descenso de la emisiones de CO_2 se debió a la disminución de los consumos energéticos de la Planta Peak Shaving en 2008, que fueron consecuencia de las condiciones meteorológicas que reflejaron temperaturas menos rigurosas.

Resumen de las emisiones totales de CO_2

Emisiones totales de CO_2 (Kg)	**2008**	**2007**
Fuentes Móviles	701.714,84	706.264,65
Fuentes Fijas	5.945.497,76	10.179.990,19
Indirectas	3.316.147,62	3.654.478,70
Total	**9.963.360,22**	**14.540.733,54**

Emisiones de CO_2 por fuentes móviles

Emisiones totales CO_2 (Kg)	**2008**	**2007**
Vehículos gasolina	140.658,67	123.150,21
Vehículos diesel	320.756,12	352.791,37
Vehículos GNC	240.300,05	230.323,07
Total	**701.714,84**	**706.264,65**

Emisiones de dióxido de carbono (CO_2) por fuentes fijas

Emisiones totales CO_2 (Kg) (i)	**2008**	**2007**
Calderas Climatización	120.384,21	129.487,47
Motores	5.825.113,55	10.050.502,72
Total	**5.945.497,76**	**10.179.990,19**

(i) El consumo en fuentes fijas se calcula como la suma del gas de calefacción en centros de trabajo y el consumo de Peak Shaving (compresor de reciclo, los vaporizadores, baño salino y antorcha). No se incluye el gas combustible para el transporte dado que no es una operación de la distribuidora de gas.

Emisiones indirectas de dióxido de carbono (CO_2)

Emisiones totales CO_2 (Kg) por consumo de energía (i)	**2008**	**2007**
Total	**3.316.147,62**	**3.654.478,70**
Centros de Trabajo	1.538.562,03	1.605.389,68
Proceso	1.777.585,59	2.049.089,02

(i) El factor de conversión utilizado es 0,459 kg. CO_2/KWh, que surge del que establece la Secretaría de Energía de la República Argentina en el informe "Cálculo del factor de emisiones de CO_2 de la red argentina de energía eléctrica".

Racionalización del consumo energético

Más allá de los ahorros generados por el reemplazo de luminarias de menor potencia, durante 2008 realizamos iniciativas que tienden a minimizar los consumos energéticos, incluyendo:

- La instalación de detectores de movimiento para el encendido de luces en palieres y ascensores del Edificio Isabel La Católica.
- La automatización del encendido y apagado de equipos centrales de aire acondicionado y compresores para tareas operativas en el Centro Operativo San Martín.
- Campañas de concientización al personal sobre apagado de luces, computadoras y equipos al culminar la jornada laboral. Estas acciones además fueron reforzadas por el personal de vigilancia de cada unidad edilicia.

Consumo de energía eléctrica

La disminución de consumo eléctrico durante 2008 se debió en gran medida a la optimización energética realizada en las fuentes de iluminación de los centros de trabajo, la automatización de funcionamiento de los equipos de aire acondicionado y compresores, y a las condiciones meteorológicas más benéficas.

Consumo de energía eléctrica (GJ)	**2008**	**2007**
Centros de Trabajos	12.067,15	12.591,29
Proceso	13.941,80	16.071,29

Consumo de gas natural

La disminución del gas consumido durante el proceso del año 2008 se debió a la implementación de los consejos de consumo responsable difundidos entre nuestro personal y a las condiciones climáticas más favorables respecto de 2007.

Consumo de gas natural (GJ)	**2008**	**2007**
Centros de Trabajos	2.383,85	2.564,11
Proceso	112.974,00	194.948,30

Otros indicadores de consumo energético

	2008	**2007**
Gas natural vehicular consumido en Flota Propia (GJ)	4.286,48	3.766,14
Gasolina consumida en Flota Propia (GJ)	2.031,17	1.778,34
Diesel consumido en Flota Propia (GJ)	4.333,91	4.766,76

Rendimiento energético

Eficiencia energética	**2008**	**2007**
Consumos de gas natural en proceso y en operación de redes (Transporte y Distribución)		
Gas natural Transportado o Distribuido (GJ)	140.098.700,00	126.349.300,00
Eficiencia energética (%)	100,00	100,00
Consumos de gas natural en fabricación de gas manufacturado/ planta de Peak Shaving		
Gas natural consumido (GJ)	112.947,00	194.948
Gas natural manufacturado o almacenado (GJ)	627.212,08	1.140.751,31
Eficiencia energética (%)	79,96	82,92

Identificación y minimización de otros impactos ambientales

Para proteger el ambiente, además de reducir el consumo de energía y las emisiones de CO_2, es necesario controlar también otros impactos ambientales, como la emisión de gases contaminantes (NOx y CO), el consumo de recursos (agua

y papel) y la generación de residuos. Además, desarrollamos estudios de impacto ambiental para analizar el impacto de nuestras operaciones en el entorno que nos rodea.

Control de las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y monóxido de carbono (CO).

Nuestras emisiones de NOx y CO son una consecuencia de la generación de electricidad en plantas de cogeneración y centrales de ciclo combinado. El monóxido de carbono es un gas tóxico, incoloro e inodoro, que se desprende en la combustión incompleta (mal rendimiento) del carbono contenido en toda materia orgánica. Los óxidos de nitrógeno son óxidos formados y desprendidos en todo tipo de combustiones ordinarias a altas temperaturas y proceden de la oxidación del nitrógeno contenido en el aire y en el combustible.

Emisiones de NOx *(óxidos de nitrógeno)*	**2008**	**2007**
Por medida directa en boca de chimenea (i)		
Total por Distribución (Kg)	3.316,15	6.455,50
Por consumo de combustible		
Centros de Trabajo (Kg)	78,50	84,43
Concentración de NOx		
Transporte (mg/m³(n))	123,00	123,00
Distribución (mg/m³(n))	123,46	135,34
Centros de Trabajo (mg/m³(n))	123,00	123,00

(i) El decremento del NOx emitido en boca de chimenea respecto al año 2007 se debe a la disminución de la cantidad de días en los cuales la Planta de Peak Shaving estuvo en procesos de licuación y vaporización (153 y 10 días respectivamente).

Emisiones de CO (monóxido de carbono)	**2008**	**2007**
Por medida directa en boca de chimenea		
Total por Distribución (Kg)	5.857,52	16.776,00
Por consumo de combustible		
Centros de Trabajo (Kg)	159,54	171,61
Concentración de CO		
Transporte (mg/m³(n))	250,00	250,00
Distribución (mg/m³(n))	401,73	484,31
Centros de Trabajo (mg/m³(n))	250,00	250,00

Consumo de agua

El consumo de agua representa otro de los impactos ambientales que consideramos relevantes para nuestra gestión ambiental, siendo fundamental su control y medición.

Consumo de agua *(i)*	**2008**	**2007**
Agua Sanitaria -		
Red Abastecimiento (m³)	22.731,03	23.012
Agua de Proceso utilizada - Pozo (m³)	23.472,00	42.048,00
Gestión de agua de proceso		
Agua de Proceso devuelta al medio (m³)	23.472,00	42.048,00

(i) El decremento de la cantidad de agua consumida por el proceso se debe a la disminución de las cantidad de días en los cuales la Planta de Peak Shaving estuvo en procesos de licuación y vaporización (153 y 10 días respectivamente).

Control y mejora de la gestión de residuos

En el marco de nuestro compromiso con el control y la mejora de la gestión de residuos, durante 2006 comenzamos a desarrollar el proceso de implementación de un sistema de gestión de residuos no peligrosos, que actualmente nos permite sistematizar toda la información referente a los mismos.

Residuos	**2008**	**2007**
En proceso (i)		
Generación de residuos peligrosos (Kg)	15.990,00	29.850,00
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	17.643,00	400,00
Total (Kg)	**18.543,00**	**30.250,00**
Centros de Trabajo		
Generación de residuos no peligrosos (Kg)	128.745,00	146.262,00
Consumo de Papel (Kg)	31.722,47	34.048,45

(i) Las diferencias observadas con respecto al año 2007 se deben a que en ese año no se discriminaron los residuos peligrosos de los no peligrosos, contabilizándose todos como peligrosos. A partir del año 2008 se contabilizaron y se discriminaron correctamente los residuos peligrosos de los no peligrosos. Además, en el año 2008 el incremento en la producción de residuos de proceso se debió a tareas de mantenimiento extraordinarias de la Planta Peak Shaving.

Materiales utilizados

Entre los productos empleados en nuestra actividad se encuentra el odorante del gas natural (80% terbutilmercaptan y 20% de metiletilsulfuro), lubricantes y monoetanolamina, estos últimos empleados en los procesos de la Planta Peak Shaving.

Materiales utilizados	2008	2007
Odorizantes (TBM+MES) (Kg) *(i)*	66.677,00	59.243
Lubricantes (litros)	4.344,00	5.964,00
Monoetanolamina (Kg)	0,00	2.556,00

(i) El incremento del consumo de odorante en 2008 se debió al aumento de la distribución de gas natural a terceros.

Estudios de Impacto Ambiental

La identificación y evaluación de impactos ambientales se encuentra regulada por el ENARGAS –Autoridad Regulatoria para nuestra actividad–, a través de la implementación de la NAG-153, dentro del marco legal que establece la legislación nacional, provincial, municipal y de otras autoridades específicas (Vialidad Nacional y/o Provincial, Hidráulica, FFCC.). Con el fin de minimizar los impactos ambientales, durante 2008 desarrollamos tres Estudios de Impacto Ambiental relacionados con obras de extensión de redes de gas natural que debían atravesar cuencas hídricas. Los mismos arrojaron como resultado, impactos clasificados como moderados y leves, todos compatibles o asimilables por el medio ambiente.

Inversiones	Pesos argentinos
2007	
Estudio de Impacto Ambiental en Obras	1.638
Elaboración del Manual de Procedimientos Ambientales asociado a la norma NAG 153	15.500
2008	
Estudios de Impacto Ambiental en Obras	1.731,00

Gastos	Pesos argentinos
2007	
Residuos Peak Shaving	44.680,00
Residuos Centro San Martín - Impacto ambiental Peak Shaving (Ecotec)	13.342,00
2008	
Residuos Centro San Martín	16.372,00
Impacto Ambiental Peak Shaving (Ecotec)	27.137,65
Residuos Peak Shaving	27.237,12

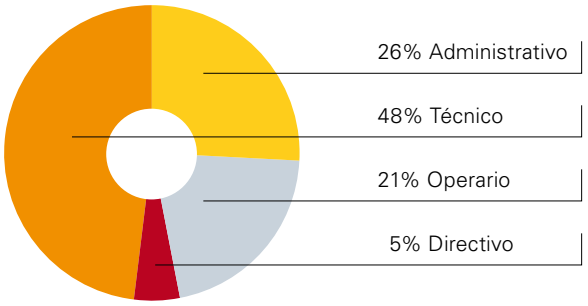
4.3.3. Nuestros desafíos

Desafío 2008	Avances 2008	Desafío 2009
Implementación en Gas Natural BAN del Manual y Procedimientos Ambientales asociados a la NAG 153 (normativa aplicada por la autoridad regulatoria ENARGAS).	Se concluyeron las tareas de elaboración del Manual de Procedimientos Ambientales y se realizó su implementación. El objetivo consistió en establecer un marco normativo que regule en materia de protección ambiental las actividades de la compañía y de las empresas contratistas. Entre las acciones desarrolladas, se incluyen: ■ Dictado de cursos de capacitación, ■ Implementación de la metodología de elaboración de Estudios de Impacto Ambiental Previo y Estudios de Impacto Ambiental para los proyectos a ejecutar, ■ Sistematización de la metodología a utilizar para la elaboración de la documentación exigida por el ENARGAS en los proyectos que no requieran un Estudio de Impacto Ambiental.	Implementación de los planes de Protección Ambiental, Contingencias Ambientales y Auditorías Ambientales de acuerdo a los requisitos de la NAG-153.

4.4.1. Nuestro compromiso

En Gas Natural BAN somos un equipo de 557 personas que trabajamos día a día para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Distribución de la plantilla 2008



Nuestra estrategia de recursos humanos parte de la Misión, Visión y Valores de la compañía, y está orientada a promover un entorno de trabajo respetuoso con los empleados, que facilite su crecimiento y desarrollo profesional y personal, y propicie la diversidad de opiniones y perspectivas.

Principios de actuación responsable que rigen la relación con los empleados

- **Proporcionar a los empleados oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.**
- **Promover un entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.**
- **Fomentar la claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, las compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.**
- **Facilitar las condiciones para el mejor equilibrio personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.**

4.4.2. Nuestras acciones

Principales indicadores de recursos humanos	2008	2007
Cantidad de empleados	557	578
Inversión en personal *(millones de pesos)* (sueldos, contribuciones sociales y otros)	64,59	49,23
Contratos fijos	557	578
Contratos temporales	36	28
Pasantías	13	13
Índice de permanencia	19,5	20
Edad media de la plantilla	46	*
Creación neta empleado	Se mantuvo	Se mantuvo
Índice de rotación (%)	15,79	11,7

(*) No se midió el indicador durante 2007.

Índice de rotación por sexo y edad (en %)

Edades	Hombres	Mujeres
0-35	3,95	3,41
36-50	2,69	1,26
>50	3,41	1,44
Total	**10,05**	**6,10**

Diversidad e igualdad de oportunidades

Promovemos la diversidad y buscamos garantizar la igualdad de oportunidades laborales.

La compañía rechaza la discriminación por motivos de edad, raza, sexo, religión, orientación sexual, ascendencia nacional o discapacidad. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción, basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

Indicadores de género	2008	2007
Proporción total de mujeres y hombres en plantilla		
Mujeres	135	144
Hombres	422	434
% de Hombres/Mujeres	75 / 25	75 / 25
Proporción total de mujeres en puestos directivos		
Puestos directivos	29	28
Mujeres en puestos directivos	3	4
% de Mujeres en puestos directivos	10,34	14,3

Ofrecemos un entorno de trabajo para un desarrollo en igualdad de oportunidades. Actualmente contamos con dos empleados con certificados de discapacidad que forman parte de la planta permanente.

Durante 2008 continuamos participando como empresa fundadora del proyecto "Jóvenes con Futuro", junto con otras empresas y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. A través de esta iniciativa buscamos facilitar la entrada en el mercado formal de empleo a jóvenes que atraviesan situaciones de riesgo social. Los jóvenes reciben durante tres meses una capacitación en el área técnica y luego desarrollan una pasantía en la empresa con el seguimiento de un tutor. En su primer día de trabajo, los asistentes al programa participan de una charla informativa, donde se abordan temas de seguridad laboral y prevención de la salud, y se les entrega un ejemplar del Manual de Higiene y Seguridad.

Reconocimiento de la representatividad sindical

Aseguramos la libertad de asociación de acuerdo a la legislación vigente en nuestro país y a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Ésta se canaliza a través de los representantes sindicales elegidos directa o indirectamente por los empleados, y los acuerdos entre Empresa y Sindicato se formalizan a través de los Convenios Colectivos de Trabajo. En los convenios colectivos se establece el tiempo de preaviso respecto a eventuales cambios organizativos de la compañía.

Porcentaje de empleados de la plantilla sindicalizados

	2008	2007
STIGAS	23,15	22,14
APJGAS	21,54	23,18
UPS	0,89	0,86

Convenios Colectivos de Trabajo (en %)

	2008	2007
Gas Natural BAN	27,65	25,26
Personal representado	72,35	74,74

En 2008 el número total de representantes sindicales fue de 12 personas. Durante este año no se produjeron incidentes que comprometieran la productividad de la compañía ni el clima de paz social concertado con las distintas entidades sindicales. Se avanzó en la redacción de un borrador para el nuevo convenio colectivo de trabajo de aplicación en Gas Natural BAN y se suscribieron distintas actas, tanto con STIGAS como con APJ, que incluyen incrementos salariales. Para más información ver la Memoria, Reseña Informativa y Estados Contables de Gas Natural BAN 2008 en *www.gasnaturalban.com*

Política retributiva y beneficios para los empleados

Reconocemos el esfuerzo de nuestros empleados y guiamos nuestra política retributiva basándonos en criterios de igualdad en el ámbito interno y competitividad desde el punto de vista del mercado. Los rangos salariales están relacionados con las distintas situaciones contractuales de la compañía como:

Personal de Convenio:

- **Personal de Convenio:** las retribuciones se establecen en función del grupo y subgrupo profesional, tal y como establecen los convenios vigentes.
- **Personal de Convenio más Plus:** está incluido en el ámbito del Convenio Colectivo de Trabajo vigente y tiene además un plus salarial por las tareas especiales que realiza.

Personal excluido de Convenio:

- **Personal Excluido de Convenio Sin Variable:** por su puesto de trabajo o por la confidencialidad de sus funciones, es designado por la Compañía como excluido de convenio, sin estar asociado a ninguna remuneración variable por el cumplimiento de objetivos.
- **Personal Excluido de Convenio Con Variable:** Personal Directivo y Ejecutivo. Dentro de estos últimos se incluye al personal que ocupa puestos gerenciales, jefaturas de servicios y otros profesionales asimilados en funciones específicas.

Retribución

	2008	2007
Relación entre el salario más alto y el más bajo	13,92	18,30
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	2,12	2,23

Estructura retributiva

	2008	2007
% personal incluido en convenios	72,35	74,74
% personal con parte de su retribución fijada en base a objetivos	18,88	15,57

En función de sus puestos de trabajo, nuestros empleados también reciben beneficios sociales para mejorar su calidad de vida y la de su familia, incluyendo:

- Vales alimentarios.
- Gimnasio.
- Clases de yoga.
- Provisión de útiles escolares.
- Seguro Colectivo de Vida optativo y de sepelio.
- Reintegros jardines maternales.
- Mejoras de prestaciones médicas para el personal incluido en Convenio.
- Descuentos en productos comerciales.

Oportunidades de desarrollo profesional

A su vez, contamos con herramientas para promover el desarrollo profesional de nuestros empleados en función a los distintos perfiles: el Programa de Desarrollo Profesional es la herramienta para los empleados incluidos en convenio; y el modelo de Dirección por Objetivos (DPO) y Evaluación de Desempeño está diseñado para los empleados fuera de convenio. De esta forma,

el 100% de los empleados es evaluado mediante herramientas destinadas a facilitar el desarrollo profesional. Ambos programas comparten los objetivos de favorecer la movilidad y promover la cobertura de vacantes a través de la promoción interna.

Dirección por objetivos de Gas Natural BAN

	2008	2007
Personas incorporadas al sistema DPO y Evaluación de Desempeño	83	84

Durante 2008 realizamos dos búsquedas internas entre el personal efectivo, buscando de esta forma incentivar y favorecer el desarrollo profesional y personal de los empleados, y mejorar la relación entre áreas. Cuando los perfiles deseados no se ubican entre los existentes en la organización, realizamos búsquedas de personal mediante la asistencia de consultoras externas.

Indicadores de carrera profesional

	2008	2007
Personas promocionadas	11	26
% de plantilla promocionada	1,88	4,27

Adicionalmente, durante 2008 se desarrolló e implementó otro modelo de evaluación para quienes tienen un porcentaje variable de contribución del 4%.

Formación para el desarrollo profesional

Respondiendo a las necesidades de nuestros empleados de adquirir herramientas para su desarrollo profesional, durante 2008 las actividades de formación incluyeron:

- Programa Ejecutivo Liderando Transformaciones Positivas en su Equipo ESEADE: se completó el programa de formación para mandos gerenciales. Tuvo como foco brindar herramientas para la gestión efectiva de equipos y el manejo del cambio.

Diálogos de sensibilización

Durante 2008, todos aquellos empleados que formaron parte del modelo de Dirección por Objetivos participaron de diálogos con el fin de expresar sus opiniones sobre el modelo, sugerir mejoras a nivel local y evacuar dudas en cuanto a su impacto y más efectiva aplicación. Como consecuencia, se trabajó en la alineación y consistencia de objetivos inter-áreas, se diseño un instructivo local y se entrenó en herramientas y metodologías efectivas para la fijación de objetivos y evaluación de desempeño.

Gestión del talento

Contamos con un programa que identifica al capital humano e intelectual existente e introduce medidas para su atracción, retención y desarrollo. En 2008 se incluyó en este modelo a la totalidad del personal fuera de convenio. La Matriz de Talento, así conformada y actualizada, fue la base para la construcción de los Cuadros de Sucesión –que en 2008 incluyó a 84 personas– vinculándose directamente con el Plan de Formación de la empresa.

- Programa de Inducción Corporativa: se implementó para los nuevos colaboradores, favoreciendo su inserción en la compañía. Cada nuevo empleado recibió un kit de bienvenida, realizó jornadas de inducción, y contó con entrevistas de seguimiento de expectativas y de desarrollo de desempeño.

- Programa Saber Natural: cumplimos con el cuarto año de este programa, desarrollado junto con la "Fundación Capacitare", a través del cual los empleados y sus familiares directos pueden completar sus estudios primarios y secundarios, con título oficial, habilitante para el ingreso a estudios universitarios o terciarios. A fin de año el número total de alumnos era de 28.

- Programa de Management en Inglés - "Be prepared to make your voice be heard": es un programa abierto para todos los empleados que cuenten con un nivel intermedio del idioma y deseen seguir desarrollándolo.

- Maestría en Administración de Empresas (MBA): los dos mejores promedios del Programa Ejecutivo de Dirección General desarrollado en 2007 fueron becados para completar el MBA de la Escuela de Negocios de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).

- Gestión de Proyectos: se realizó este taller con el objeto de incorporar competencias que permitan alcanzar mejores resultados.

- Taller de Relaciones Laborales: se concretó una actividad destinada a actualizar información del contexto en el que se desenvuelven actualmente las relaciones laborales en el país, sus perspectivas y tendencias.

- Comunicación en Crisis/Medios de Prensa: con la finalidad de unificar criterios en estos casos, se llevó a cabo una instrucción teórico/práctica a cargo de profesionales de la comunicación, con ejercicios de simulación de reportajes y entrevistas en hipotéticas situaciones de crisis.

Actividades de formación

	2008	2007
Cursos	250	172
Participantes	1.714	1.044
Horas/Hombre(*)	27.300	17.782
Participaciones por persona(**)	2,94	1,70

(*) Horas/hombre es igual al número acumulado de horas de capacitación (virtual y física) anual. Cabe aclarar que en el presente Informe se corrigió el indicador 2007, pues el número publicado en la edición anterior incluía a las otras empresas del Grupo Gas Natural en Argentina. A efectos de favorecer la comparabilidad se efectuó la adecuación.
(**) Promedio de acciones de formación a las que asistieron los participantes.

Canales de comunicación y diálogo

La comunicación con nuestros empleados es fundamental para promover su participación en el día a día, incentivar su compromiso con los objetivos de la empresa, y propiciar su satisfacción e integración en la compañía. Durante 2008 desarrollamos nuevos canales de comunicación y continuamos con las siguientes iniciativas:

- **NaturalNet-Intranet:** es una herramienta de comunicación interna que ofrece la posibilidad a los empleados de transmitir sus opiniones a través del Buzón del Empleado. Durante 2008 junto con el área de sistemas realizamos un relevamiento sobre el uso de esta herramienta y los obstáculos que impiden un mayor acceso a la misma. Diseñamos un plan de acción para mejorarla y relanzarla en 2009.

- **Mail DesarrolloRH:** su objetivo es realizar la comunicación de novedades sobre búsquedas internas, invitaciones a cursos y ser centro de ayuda en temas de formación.

- **Comunicados al personal:** enviamos por correo electrónico, publicamos en Intranet y en cada una de las carteleras comunicados emitidos por la Dirección de Recursos Humanos.

- **Grupo de Comunicación Interna:** se formó el nuevo Comité por medio de la selección de 15 integrantes de distintas áreas, niveles de antigüedad y unidades de negocio, con el objetivo de incentivar a nuestros empleados a participar en la comunicación interna.

- **Reuniones específicas:** presentamos nuevos modelos organizativos, instrumentamos la aplicación de nuevas herramientas de gestión y explicamos situaciones de interés para el personal.

- **Carteleras:** todos los edificios de Gas Natural BAN cuentan con carteleras de información que son actualizadas en forma permanente.

Formación en Valores

Durante 2008 se realizaron diversas actividades de formación que apuntaron a arraigar una cultura de Responsabilidad Corporativa en la empresa. Éstas llegaron a 253 personas a través de 1328 horas de formación.

"Trabajo en Equipo basado en Valores de Gas Natural": continuando con los programas de desarrollo y actualización gerencial iniciados durante el año, se realizó esta reunión ejecutiva donde se trabajó sobre los hábitos que alientan o atentan contra una cultura apoyada en valores fuertes y compartidos.

Círculo de Empresas Comprometidas: Recursos Humanos asistió a una reunión en la cual empresas de la industria explicaron cómo llevar adelante una política de igualdad, mostrando 'mejores prácticas' que podrían servir como base para una iniciativa de este tipo en 2009.

Jornadas de Integración: en conjunto con el área de Relaciones Externas, se realizó una actividad de integración de la que participaron miembros de otras áreas con el objetivo de generar un espacio para que los empleados se conozcan más e interactúen desde un lugar de autenticidad, y que ello contribuya para crear sinergia.

Área de Recursos Humanos: durante 2008 se construyó un nuevo equipo de Recursos Humanos que, entre otros aspectos, definió los 7 "principios de compromiso" que guiarán el comportamiento y el desempeño de este grupo y están alineados a los valores corporativos. Apuntan al compromiso, el trabajo en equipo y el liderazgo personal.

A su vez, durante 2008 realizamos actividades para fomentar la integración entre nuestros empleados, incluyendo: la difusión de las prácticas de recursos humanos, el desarrollo de torneos deportivos, celebraciones de fechas especiales y la jornada "1 Día en Vacaciones de Invierno", que buscó darle a los padres con hijos en edad escolar la posibilidad de disfrutar un día de las vacaciones con sus hijos.

Escuchando a nuestros empleados: Encuesta de Clima Organizacional

Como primer paso para realizar la Encuesta de Clima Organizacional, en septiembre de 2008, desarrollamos un *focus group* (grupo de enfoque) con el objetivo de presentar a los participantes el propósito y los alcances de la encuesta, y relevar sus opiniones y sugerencias, para generar la versión local de la Encuesta.

La Encuesta fue implementada en octubre, obteniendo un 84% de respuestas. Para ello, se segmentó la población de acuerdo al modelo corporativo y se delimitó quiénes la completarían por el sitio web de la empresa y quienes lo harían en forma manual. Se reforzó la comunicación mediante la publicación en carteleras y el envío de mails de lanzamiento y recordatorios.

A su vez, para asegurar la confidencialidad de los datos suministrados a través de la Encuesta, la administración se hizo en cada Centro de Trabajo para facilitar la participación: allí colaboraron promotoras externas, subrayando de esta manera la garantía de confidencialidad a los encuestados.

4.4.3. Nuestros desafíos

Desafío 2008	Grado de cumplimiento	Desafío 2009
Fortalecer la NaturalNet-Intranet en su acceso y utilización, para formación y capacitación *online*, incrementando el número de participantes respecto de 2007.	Se realizó junto con el Área de Sistemas un diagnóstico del parque de computadoras disponibles en la compañía para conocer la plataforma en la que se apoya este sistema de aprendizaje. Se trabajó durante el año para adecuar los sistemas y preparar el relanzamiento de esta herramienta en 2009.	Fortalecer los medios de comunicación por medio de la optimización de herramientas tecnológicas (Intranet Local) y la edición de tres revistas locales. Implementación masiva de Acerca, la plataforma de Formación a distancia que en un primer momento se centralizará en la formación de personal efectivo con acceso a PC.
Seguir adelante con el Programa Saber Natural, facilitando la finalización del ciclo de estudios de la mayor cantidad de personal, y desarrollar un nuevo programa ejecutivo: "Liderando transformaciones positivas en su equipo" en ESEADE.	En 2008 se cumplió otro año de Saber Natural y se llevó a cabo el programa ejecutivo "Liderando transformaciones positivas en su equipo", con la participación de 26 asistentes.	Generar planes de formación que desarrollen el liderazgo, la confianza en objetivos compartidos y la comunicación inter-áreas.
Identificación y valoración de talentos y armado de los cuadros de sucesión.	En 2008 se alcanzó la totalidad del personal fuera de convenio con el modelo de la Matriz de Talento, que fue la base para la construcción de los Cuadros de Sucesión.	
Realización de un Programa de Inducción siguiendo lineamientos corporativos.	Este proceso comenzó en septiembre y se repitió en octubre 2008.	
La Encuesta de Clima Organizacional se implementó en octubre de 2008 y obtuvo el 84% de respuestas.	La Encuesta de Clima Organizacional se implementó en octubre de 2008 y obtuvo el 84% de respuestas.	Implementar los Planes de Acción que surgieron de los resultados de la Encuesta.

4.5.1. Nuestro compromiso

En Gas Natural BAN entendemos por seguridad y salud aquellas actividades destinadas a inculcar una cultura preventiva y que apunten a proteger la salud y el bienestar de todos nuestros empleados, promoviendo buenas prácticas por parte de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

La existencia de una cultura de prevención conocida y compartida a lo largo de toda la cadena de valor es un elemento fundamental para alcanzar los objetivos del negocio. Fomentar el compromiso de todos con esta cultura implica recursos destinados a la formación y difusión en la materia, además del cumplimiento de las exigencias de salud y seguridad requeridas en todas las instalaciones de la empresa.

Principios de actuación responsable con la seguridad y salud

- **Garantizar que la seguridad es una responsabilidad asumida colectivamente.**
- **Formar e informar adecuadamente, como elemento clave de prevención.**
- **Integrar en todas las actividades y decisiones la acción preventiva, asegurando la mejora continua.**
- **Rechazar cualquier comportamiento que pueda generar un entorno laboral inseguro, intimidatorio u ofensivo.**

4.5.2. Nuestras acciones

Índices de Salud y Seguridad Laboral	2008	2007
Tasa de ausentismo *(i)*	32,2	27,05
Indicadores de siniestralidad		
Nº de accidentes con baja *(ii)*	13	15 *(vii)*
Días perdidos por accidente laboral *(iii)*	266	250
Duración media de la baja *(iv)*	20,5	16,7
Nº de víctimas mortales	0	0
Índice de incidencia *(v)*	22,8	25,5
Índice de frecuencia *(vi)*	11,4	12,7
Indice de gravedad *(viii)*	0,23	0,21
Indice de Salud Laboral		
Días perdidos por enfermedad	4.088	4.778
Días perdidos por enfermedad/hombre	7,33	8,02

i. Incluye accidentes de trabajo "in itinere" (trayecto de ida y vuelta del trabajo cubierto por la aseguradora de riesgos de la Empresa) y enfermedades inculpables. La tasa expresa la cantidad de horas perdidas, por los motivos expuestos, cada 1000 horas trabajadas.
ii. No incluye accidentes "in itinere" (trayecto de ida y vuelta del trabajo cubierto por la aseguradora de riesgos de la Empresa).
iii. No incluye accidentes "in itinere".
iv. Cantidad de días perdidos dividido por cantidad de accidentes.
*v. Cantidad de accidentes con baja por cada mil trabajadores. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de trabajadores promedio * 1000. No incluye accidentes "in itinere".*
*vi. Cantidad de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas. Calculado como Nº de accidentes con baja/cantidad de horas trabajadas en el año * 1000000. No incluye accidentes "in itinere".*
vii. Accidentes con baja 13, accidentes sin baja 1y accidentes "in itinere" 7.
*viii. Índice de gravedad: cantidad de días perdidos por cada 1000 horas trabajadas calculado como el número total de días perdidos por accidentes, a lo largo del año, / cantidad de horas trabajadas en el mismo periodo * 1000 (no incluyen los días perdidos por accidentes "in itinere"). Este es un indicador que sumado a la duración media de la baja y a la cantidad de días perdidos por accidentes dan idea de la gravedad de los accidentes y en el caso particular de este índice establece una relación entre la cantidad de días perdidos y la cantidad de horas trabajadas.*

Desarrollo de un entorno laboral seguro

Nuestras acciones de seguridad y salud se rigen por la política del Grupo en esta materia. Siguiendo sus lineamientos, durante 2008 continuamos implementando medidas para minimizar los riesgos laborales de nuestras operaciones. Entre ellas:

- Se realizaron modificaciones e incorporaciones de nuevos elementos de protección personal en el área operativa.
- Se continuó trabajando con el proceso de medición, específicamente con la tarea de traslado manual de carga (medidores), desde los recintos donde están instalados hasta el vehículo en el que se realiza su calibración.
- Se continuó con la adecuación de los accesos a las cámaras de regulación, para hacer más seguro el ingreso y la salida de las mismas.
- Se realizó un simulacro de incendio, evacuación y emergencias médicas en el edificio central de Isabel la Católica, que contó con la participación de todo el personal.
- Se realizó un trabajo de seguimiento y modificación de los permisos de trabajo en la planta Peak Shaving, y se trabajó en acciones de prevención con el contratista de mantenimiento.
- Se intensificaron los controles respecto al cumplimiento de normas de seguridad de los contratistas de diferentes áreas.
- Se trabajó junto al sector técnico de mantenimiento de red en la elaboración de la guía práctica para la construcción de pozos.
- Se ultimaron detalles en la Preparación del curso de Autoelevadores.

Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales del Grupo Gas Natural

Principios que la definen:

- **Estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención.**
- **La seguridad industrial y la prevención de los riesgos laborales son responsabilidad de todos y cada uno de los empleados, siendo obligatorio cumplir y hacer cumplir las directrices de seguridad.**
- **Las actividades preventivas deben considerarse parte de todas y cada una de las decisiones que se adopten y en todos los niveles jerárquicos del Grupo.**
- **La información y la formación, tanto teórica como práctica, de los trabajadores será especialmente atendida.**
- **La acción preventiva debe ser planificada y orientada hacia la mejora continua de las condiciones de seguridad.**

Formación e información

Durante 2008, con el objetivo de concientizar tanto a los mandos medios como al personal operativo, realizamos charlas de seguridad laboral con la participación activa, como referentes de la prevención laboral, de los mandos medios. Además, buscando integrar la cultura de prevención entre los nuevos ingresantes a la compañía, las jornadas de inducción incluyeron temas correspondientes a la higiene y la seguridad. Otras actividades de formación incluyeron:

- **Manejo seguro de Autoelevadores:** se realizó para todo el personal propio y contratado que maneja Autoelevadores en los centros operativos de la compañía.
- **Seguridad en obras de perforación y obturación en cañerías de alta presión en carga:** se efectuaron dos actividades relacionadas con los trabajos a realizar por nuestro personal en tareas contratadas por Transportadora de Gas del Norte (TGN).
- **Señalización y protección de seguridad para cámaras y actuaciones en la vía pública:** se realizaron dos actividades con los sectores operativos que realizan trabajos en cámaras en la vía pública.
- **Actuación en emergencia:** se realizaron brigadas contra incendio y roles de actuación en simulacros.
- **Charlas de Prevención de Adicciones:** destinadas a todos los empleados.
- **Reglas de seguridad en Plantas de Regulación:** se capacitó al personal acerca de los riesgos presentes en las tareas a realizar en las plantas de regulación y medición, y en cómo controlar dichos riesgos.
- **Extinción de incendios y técnicas de RCP:** se capacitó con el fin de concientizar al personal sobre las actitudes que pueden prevenir el inicio de un incendio y las acciones aconsejables en caso de producirse, con relación a actuaciones en la red y en Planta de GNL.

Participación de los colaboradores

Los representantes de los trabajadores son de gran importancia en la consolidación de una cultura preventiva y ejercen una labor clave de comunicación entre los empleados y la dirección de la compañía. Las comisiones y departamentos que tienen una vinculación directa con temas referentes a la salud y la seguridad de los trabajadores son:

- **El Servicio de Medicina y Seguridad Laboral** perteneciente al Departamento de Relaciones Laborales.
- **El Comité de Higiene y Seguridad** dependiente de las Direcciones de Recursos Humanos y Técnica.
- **El Comité de Higiene y Seguridad (Sindical)** conformado por Gas Natural BAN y STIGAS (Sindicato de los Trabajadores de la Industria del Gas).

En 2008, estos comités cubrieron y representaron al 72,35% de los empleados, alcanzando un número de 403 empleados. Se cumplieron en tiempo y forma las reuniones previstas del Comité de Higiene y Seguridad Laboral, en el cual participan delegados sindicales, y se realizó el control, la auditoría y la gestión necesaria para que las prestaciones que conforman la cobertura médica del personal –de convenio y fuera de convenio– y su familia se brinden y cumplan dentro de los estándares de calidad y servicio adecuados.

Salud Laboral

En Gas Natural BAN entendemos el concepto de seguridad y salud como un “estado de bienestar físico, mental y social”, y seguimos las directrices de nuestro Grupo y los organismos internacionales competentes.

Durante 2008, con el objeto de adoptar una actitud preventiva respecto de la salud de nuestros empleados, realizamos 4.368 consultas en nuestros consultorios y visitas médicas a domicilio, 905 reconocimientos conformados por ingresos, exámenes periódicos, programa de prevención de enfermedades profesionales, incapacidades transitorias y por cambio de puesto. Participaron 1.978 casos en campañas de prevención y/o detección precoz.

Continuamos con el relevamiento y evaluación de riesgos de enfermedades profesionales en todos los puestos, con exámenes médicos, efectuando cuando corresponde las adecuaciones al personal expuesto.

También avanzamos con los programas orientados a mejorar la calidad de vida de los empleados. Realizamos las siguientes acciones con el objeto de promover la preservación de la salud, detectar precozmente los factores de riesgo laborales y otras patologías para lograr una prevención integral:

- Realizamos charlas sobre temáticas basadas en la preservación de la salud integral, como por ejemplo, los beneficios de realizar ejercicios físicos regulares para combatir el estrés, el sedentarismo y el sobrepeso, dictadas por nuestro Servicio Médico.
- Incrementamos las clases de *"Yoga en la Empresa"*, que permiten a nuestros empleados, disponerse a la relajación y liberación de tensiones.
- Implementamos un plan de ejercicio físico regular, con actividades y participación en torneos y competencias deportivas y de esparcimiento, como por ejemplo la Maratón Accenture.
- Brindamos beneficios para inscribirse en gimnasios de primera línea.
- Continuamos con los Programas de Prevención de Factores de Riesgo Cardiovascular, Diabetes, Dislipemias, y Enfermedades de la Próstata.
- Organizamos dos talleres para nuestros empleados y sus familias sobre las adicciones *("Habla con tu hijo")*.

En el marco de la iniciativa de Calidad de Vida, en 2008 realizamos el Programa "Vemos como ves". Este programa, que en su primera etapa alcanzó al personal operativo que conduce vehículos de flota, tiene como objetivo prevenir enfermedades de la vista. Los empelados tomaron un examen oftalmológico y, en los casos que lo requiriesen, recibieron el tratamiento inicial y la prescripción de lentes con un descuento del 50% por intermedio de su cobertura médica.

Programas de Prevención 2008

	Cantidad de personas participantes	Cantidad de hallazgos	% respecto de la poblac. que se estudió
Prevención de factores de riesgo cardiovascular	432	102	23,61
Prevención de diabetes	432	22	5,09
Prevención de dislipemias	432	213	49,30
Prevención de enfermedades de la próstata	153	6	3,92
Programa de conservación de la visión "Vemos como ves"	97	70	72,16
Obesidad	432	99	22,91

4.5.3. Nuestros desafíos

Desafío 2008	Grado de cumplimiento	Desafío 2009
Mejoramiento, junto con los responsables de las áreas operativas, de las condiciones de seguridad de los procesos.	Avanzamos en la consolidación de mejora de procesos con las áreas técnicas, puntualmente en dos procesos, para la mejora de las condiciones de seguridad y ergonomía.	Continuar profundizando la tarea de gestión de riesgos con los sectores operativos.
Mejora en el control documental y de gestión de la prevención de riesgos laborales de contratistas.	Se intensificaron los controles respecto al cumplimiento de normas de seguridad de los contratistas de diferentes áreas.	Continuar profundizando la gestión de los riesgos laborales de los contratistas.
Realización de entrenamiento de brigadas y simulacros en el edificio administrativo central.	Se realizó un simulacro de incendio, evacuación y emergencias médicas en el edificio central de Isabel la Católica.	Gestionar el cambio de vestuario del personal operativo de acuerdo a la nueva imagen corporativa.
Realización de talleres de adicciones.	Organizamos dos talleres para nuestros empleados y sus familias sobre las adicciones ("Habla con tu hijo").	Desarrollar programas de salud en tabaquismo, maternidad y lactancia, asistencia médica para viajeros, y la semana de la hipertensión arterial.
Desarrollo del Programa "Vemos como ves".	Se desarrolló la primera etapa del programa dirigido al personal operativo que conduce vehículos de flota.	Desarrollar la segunda etapa del programa en el edificio corporativo de Isabel la Católica.
Desarrollo de los Programas de Calidad de Vida.	Se desarrollaron diversas iniciativas bajo este Programa.	Integración de la familia de los colaboradores al programa de Calidad de Vida con talleres sobre adicciones, primeros auxilios y riesgo eléctrico en el hogar, entre otros.

4.6.1. Nuestro compromiso

A través de nuestro compromiso con las comunidades cercanas buscamos aportar a la sociedad nuestros conocimientos, capacidad de gestión y creatividad, y dedicar parte de nuestros beneficios a la acción social para mejorar la calidad de vida de las personas que la integran.

Principios de actuación responsable que rigen la responsabilidad social en el Grupo

- **Integración positiva en la sociedad de los países donde desarrolla su actividad, respetando la cultura, las normas y el entorno.**
- **Generar valor a través del desarrollo de su propia actividad y con la creación de alianzas con la comunidad local, sobre todo en aquellos países donde está presente.**
- **Promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.**

Durante 2008 profundizamos los programas sociales que desarrollamos en forma independiente, a través de la Fundación Gas Natural, o de manera conjunta. Nuestras acciones sociales tienen un enfoque cada vez más estratégico, apostando a proyectos sustentables centrados en el apoyo a la educación, la promoción social y el cuidado ambiental.

4.6.2. Nuestras acciones

Cuadro de indicadores de comunidad	2008	2007
Aporte total en proyectos de patrocinio y acción social	**$1.245.439**	**$921.195**
- Fundación Gas Natural	$480.833	$530.524
- Gas Natural BAN	$764.606	$390.671

Apoyo a la educación

Programa "El Gas en la Escuela": Desde 1995 desarrollamos este programa destinado a alumnos de 4° y 5° año de EGB de escuelas oficiales y privadas de 30 partidos de la provincia de Buenos Aires, con el siguiente objetivo: llegar a las familias y a la comunidad a través de los niños, para hacer conocer la historia del gas, los beneficios de contar con una energía primaria con reservas suficientes en el planeta y la importancia del uso racional de este recurso no contaminante del ambiente.

En el marco de este programa, en 2008 realizamos una jornada especial en la Escuela Nº 64 de la localidad de San Carlos, Partido de Moreno, con la colaboración de la Organización Unión Vecinos en Acción, en la que participaron 568 niños. El objetivo principal fue llevar los contenidos de las campañas de Uso Racional de la Energía y Prevención de Accidentes con Monóxido de Carbono a este barrio que está en pleno proceso de gasificación.

El Gas en la Escuela	Total desde inicio	2008	2007
Cantidad de alumnos	106.844	5.694	4.287
Cantidad de docentes	8.248	446	398
Cantidad de escuelas	1.632	45	50
Costo del Programa	$1.359.742	$87.109	$79.605,59

El Gas Natural, la energía del siglo XXI: A través de esta actividad facilitamos el conocimiento del gas natural como una energía limpia, abundante, eficiente y fuente energética del futuro. Fomentamos actitudes críticas frente al abuso de energías no renovables y promovemos la colaboración de alumnos y profesores para compartir realidades diversas y descubrir problemas comunes.

Campaña de prevención de accidentes por inhalación de monóxido de carbono: Como todos los años, durante la temporada invernal realizamos junto con ADIGAS (Asociación Distribuidora de la Industria del Gas) y el ENARGAS, la campaña de prevención de accidentes por monóxido de carbono y uso racional de la energía, buscando educar y concientizar sobre la importancia de seguir consejos de seguridad y cumplir con las normas de instalación de artefactos a gas para evitar accidentes.

Durante 2008 se distribuyó información en las escuelas públicas y privadas, en la Dirección General de Escuelas, en las ONG's con las que realizamos actividades, en los cuarteles de bomberos y personal de Defensa Civil, y en asociaciones de consumidores de toda nuestra zona de distribución. Además, se llevó a cabo la jornada de capacitación en la sede del Centro Argentino de Ingenieros organizada por el ENARGAS y Gas Natural BAN, y auspiciada por Defensa Civil de la Provincia de Buenos Aires y ADIGAS.

Campaña de prevención de accidentes por monóxido de carbono	2008	2007
Número de escuelas	8.417	3.250
Bomberos (Nº de cuarteles y destacamentos)	56	25
Defensa Civil (cantidad de partidos de la provincia de Buenos Aires)	30	5

Promoción social

La Fundación Gas Natural

La Fundación Gas Natural es la entidad benéfica del Grupo Gas Natural, con actuación en España, Argentina, Brasil, Colombia, México, Portugal y Marruecos. Sumado a las acciones para mejorar la calidad de vida de la población, tiene como principal objetivo contribuir a la sensibilización y educación en la protección del medio ambiente en todas aquellas comunidades y países en los que está presente el Grupo Gas Natural.

En Argentina desarrolla todas sus iniciativas a través una estructura de organizaciones que fomenta la construcción de una Red Social integrada por todos los actores (instituciones, participantes, colaboradores) con los que interactúa, posibilitando la transmisión de conocimiento, el surgimiento de nuevas iniciativas y la mejora de las ya existentes, generando un vínculo de confianza entre todas las unidades de la Red. Algunas de las instituciones con las que trabajamos y que forman parte de esta Red Social son:

- Fundación Lactancia y Maternidad (FUDALAM).
- Movimiento de Trabajadores Desocupados de La Matanza - Cooperativa La Juanita.
- Fundación Pro Vivienda Social.
- Fundación del Viso.
- Fundación Global.
- Cáritas Argentina.
- Comunidad Organizada.
- Centro para el desarrollo local Las Tunas.

Programa Aula Fundación Gas Natural

Bajo esta denominación se llevan adelante las acciones antes emprendidas por el programa de voluntarios y hoy ejecutadas desde la Fundación, dándole un marco de mayor sustentabilidad. Este programa aglutina todas las iniciativas a favor de la educación, como los talleres de formación y capacitación y la instrucción en oficios para personas sin trabajo.

En 2008 seguimos desarrollando acciones para ofrecer a nuestras comunidades cercanas mayores posibilidades, a través de la formación, de inserción en el mercado laboral:

- **Taller de artesanías en papel:** fue organizado con la colaboración de la Fundación Global y del Movimiento de Trabajadores Desocupados de La Matanza, y dictado por la profesora Marcela ("Muchi") Pérez, reconocida conductora de televisión en programas de manualidades. El módulo "Veladores y Pantallas" recibió la colaboración de otro Taller de la Fundación Gas Natural, el de "Iniciación Práctica en Electricidad", dictado en el Barrio Almafuerte por Diego Dewaele, un voluntario empleado de Gas Natural BAN, quien enseñó a todas las alumnas a realizar la conexión eléctrica de los veladores. Los participantes del taller, mujeres de entre 18 y 74 años, manifestaron que con los conocimientos adquiridos apuntaban a realizar productos para comercializar (en un 41%), mientras que el 51% buscaba trasmitir lo aprendido.

- **Taller de alfabetización digital:** se realizó en el barrio Almafuerte con donaciones de equipos que fueron reacondicionados en el Taller de Reparación de PCs del Barrio La Juanita, articulando de esta manera a las organizaciones que forman parte de nuestra red social.

- **Taller de iniciación práctica en electricidad:** por séptimo año consecutivo se desarrolló este taller en la Escuela de Artes y Oficios del Barrio Almafuerte, en el partido de La Matanza, Provincia de Buenos Aires. El taller fue dictado, como todos los años, por un voluntario de la empresa, Diego Dewaele, y tuvo como fin ofrecer a las personas del barrio herramientas para mejorar su desempeño laboral y apoyarlos en la formalización de sus iniciativas.

- **Programa Lectura Natural:** nació en 2008 a partir de las propuestas trabajadas en conjunto con el Centro para el Desarrollo Local del barrio Las Tunas, del Partido de Tigre, con el objetivo de promover el hábito de la lectura y colaborar en la lucha contra la deserción escolar, que se da principalmente en los primeros grados de las escuelas del barrio. Además se buscó fortalecer la educación pública y la relación de los niños con sus padres, abuelos o personas a cargo de ellos, propiciando un espacio de encuentro a partir de los libros. En su primer año, el programa se realizó en dos escuelas del barrio, como experiencia piloto para ser replicable en otras instituciones escolares. En estas escuelas se reforzaron las bibliotecas a través de la donación de libros, adecuación del espacio y reorganización del material existente. Se realizaron 10 talleres de promoción de la lectura dirigidos a los alumnos, y se organizó la fiesta "Lectura Natural", dirigida a toda la comunidad del Barrio Las Tunas.

Programa de voluntarios de Gas Natural BAN	**2008**	**2007**
Taller de artesanías en papel *(personas capacitadas)*	132	91
Taller de alfabetizacion digital *(personas capacitadas)*	100	137
Taller de iniciación en electricidad *(personas capacitadas)*	25	17
Programa Lectura Natural *(cantidad de alumnos que participaron)*	260	-

Tarjeta solidaria de Navidad: Editamos nuevamente la tarjeta navideña en formato digital, donando el ahorro de impresión a la Cooperativa del Barrio La Juanita.

Promoción de la Lactancia Materna: Fundación Gas Natural, en alianza con la Fundación Lactancia y Maternidad (FUNDALAM), promueve la lactancia materna y la crianza en salud, asistiendo a las familias e informando a la comunidad de distintos partidos del Gran Buenos Aires, desde hace ya cuatro años. El Programa de Promoción de la Lactancia Materna tiene como finalidad sensibilizar, formar y dar conocimientos técnicos. Además, se esfuerza en dar a los especialistas sanitarios herramientas con las que asesorar y lidiar con situaciones complejas, como la crianza y la nutrición infantil. En función de la diversidad del público destinatario,

el Programa está estructurado en módulos educativos diferenciados, entre los cuales se encuentran:

- Talleres de sensibilización en lactancia materna y crianza en los barrios.
- Seminarios Intensivos para profesionales de la salud en hospitales públicos.
- Becas de la Fundación Gas Natural para el Seminario intensivo sobre Lactancia Materna para profesionales de la salud.

FUNDALAM (Fundación para la Lactancia Materna)	2008	2007
Talleres de lactancia y crianza *(Cantidad de mamás capacitadas)*	142	265
Seminarios sobre lactancia materna *(Cantidad de profesionales participantes)*	209	277
Número de seminarios	11	10
Beca Fundación Gas Natural Seminario Lactancia Materna FUNDALAM *(N° de becas otorgadas)*	4	4
Beca Fundación Gas Natural Tecnicatura Puericultora UNSAM/Fundalam *(N° de becas otorgadas)*	0	1

Acción Ambiental

Programa Ambiente Natural: Con este programa buscamos desarrollar iniciativas que promuevan el cuidado ambiental; fomentar entre los empleados valores vinculados al respeto del ambiente y crear un ámbito que permita encontrar soluciones que contribuyan a la reducción de residuos y a gestionarlos adecuadamente. Las iniciativas que integran el programa son:

- **Programa reciclado de papel:** a través de esta iniciativa donamos el papel recolectado por la empresa a la Fundación Cecilia Baccigalupo, la cual lo vende a una empresa recicladora y con el dinero recaudado financia los proyectos para lograr que los niños y jóvenes con discapacidad intelectual encuentren en el deporte una herramienta para lograr una mayor integración en la sociedad, mejorar su calidad de vida y potenciar su desarrollo psicofísico.

Programa de Reciclado de Papel	2008	2007
Cantidad de kilos de papel reciclados	11.018	11.373

- **Programa de reciclado de pilas:** El programa consiste en la recolección de pilas usadas mediante contenedores ubicados en los centros de trabajo de Gas Natural BAN. La iniciativa tuvo una amplia difusión entre los empleados mediante posters para las distintas carteleras, folletos para entregar al personal y piezas para enviar por correo electrónico. En 2008 fueron tratados 900 kilos de pilas, garantizando una deposición segura y que no afecte al ambiente.

Becas FLACAM (Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales) en Maestría en Desarrollo Sustentable. La Fundación Gas Natural en Argentina ha ofrecido durante los últimos 16 años, becas a reconocidos profesionales de toda Latinoamérica para realizar la Maestría en Desarrollo Sustentable que dicta el FLACAM. La Maestría, Cátedra UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) para el Desarrollo Sustentable, brinda una formación a posgraduados de todo el continente a fin de que realicen proyectos de intervención ambiental que favorezcan a sus comunidades En 2008, la Fundación otorgó becas a 25 profesionales provenientes de Colombia, Honduras, México, Brasil y Argentina, entre los países más representativos.

Desde 1993, a través del aporte de U$S 325.809, que a valores actuales equivaldría a Euros 230.192, hemos contribuido a la formación de 181 profesionales de 18 países de Latinoamérica. Todos ellos han presentado sus tesis y aplicado sus proyectos a la realidad, tanto en el ambiente urbano como en el rural, en la micro y macro escala. Las investigaciones llevadas a cabo por los graduados de FLACAM han resultado innovadoras y movilizadoras. Los testimonios de eficacia transformadora y sustentabilidad, son su mejor carta de presentación.

Becas FLACAM	Acumulado	2008	2007
Cantidad de becas entregadas	181	25	24

Para más información diríjase a *www.flacam-red.com.ar*

Auspicios

En Gas Natural BAN, junto con la Fundación Gas Natural, desarrollamos desde hace años una política de auspicios a programas y acciones que contribuyen a desarrollar la visión que tiene la empresa de su responsabilidad en la sociedad.

Algunos de los auspicios que realizamos durante 2008 incluyeron, la Cátedra del Pacto Mundial de Naciones Unidas en Argentina, los Seminarios FUNDALAM, la Fundación Proyecto Padres y su 6to Congreso de Padres, la Fundación RAP - IV Encuentro Anual de Políticos RAP, las Clases Magistrales de Teresa Berganza, el Equinoccio Cultural 2008 de la Embajada de España, los Conciertos Museo Larreta y Cátedral Metropolitana, Collegium Musicum, el Congreso Mundial de la Ingeniería, Centro Argentino de Ingenieros, y el III Laboratorio sobre la Base de la Pirámide - Instituto de Estudios para la Sustentabilidad Corporativa.

Desembolso en auspicios	2008	2007
Ambientales	$ 119.109	$ 146.439,5
Sociales	$ 256.956,46	$ 128.097,7
Culturales	$ 38.000	$ 67.450

Caso de estudio

Programa Emprendedores Sociales

Segundo año consecutivo de este programa que apoya las inquietudes comunitarias y de desarrollo sustentable de los empleados de Gas Natural. A través de un aporte promocional, la Fundación permite a los proyectos ganadores del concurso, liderar emprendimientos que ayuden a superar las condiciones de pobreza, mediante un acuerdo con alguna ONG de su confianza que permita instrumentalizar el desarrollo del proyecto.

En el mes de mayo, luego de diversas actividades de difusión y sensibilización entre los empleados, se lanzó el Concurso de Proyectos 2008, que recibió propuestas en temas de desarrollo social, pero también existieron proyectos educativos, culturales, de formación en valores, capacitación para el trabajo y construcción de ciudadanía.

Los proyectos Emprendedores Sociales 2008 ganadores fueron:

- Proyecto Productivo ''La Bloquera'', de Javier García Moritán: promoción de la cultura del trabajo con talleres de capacitación para emprendedores albañiles y del rubro de la construcción.
- "La Guía Barrial, en busca de la identidad y el cooperativismo", de Paula Luchinin, Carlos Ficalora y Jorge Bruno: diseño y edición de una guía de la localidad de Cuartel V, Moreno, Provincia de Buenos Aires.
- "Me gusta leer y escribir", de Nora Córdoba: herramientas pedagógicas para lograr los objetivos curriculares del primer ciclo.
- "Diseño y readecuación de la Sede Social UASI La Cava", de Patricia Sclocco: acompañamiento para rediseñar el espacio de trabajo de la Sede.
- "Taller Musical El Arte, disparador del aprendizaje cotidiano", de Florencia Cánepa: formación de un conjunto vocal-instrumental de niños de bajos recursos económicos.
- "De la calle al proyecto de vida", de Mariana Olivares: colaboración con la rehabilitación de personas con discapacidad física.

También se otorgaron dos menciones: al proyecto "Familias: ¡A escena!", de Carlos Sarlo; y "El calor del deporte", de Lucila Álvarez, Cintia Lavia y Marcelo Marzarini.

Compromiso institucional

Con la Fundación Gas Natural participamos activamente en un grupo de asociaciones empresariales, gubernamentales y ONGs que trabajan por el desarrollo de nuestro país. Entre otras organizaciones, destacamos nuestra colaboración con:

- **Organizaciones de la Sociedad Civil:** Asociaciones de Consumidores, Cáritas, Centro para el Desarrollo Local Las Tunas, Cooperativa del Barrio La Juanita, FUNDALAM, Fundación Pro Vivienda Social, Fundación Del Viso, Fundación Global, FIEL (Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas), FLACAM (Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales), Fundación Manos Abiertas, Fundación DAD, Fundación Compromiso, IARSE, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, entre otras organizaciones como escuelas, museos, universidades, hospitales, destacamentos de bomberos, Defensa Civil, instituciones culturales y educativas.

- **Organizaciones empresariales nacionales e internacionales:** Cámara Española de Comercio, Fundación Cámara Española de Comercio, Forética, Fundación España, ADIGAS (Asociación Distribuidora de la Industria del Gas), IAPG (Instituto Argentino del Gas y el Petróleo), Club del Petróleo, ADESPA (Asociación de Empresas de Servicios Públicos Argentinos), IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina), IDEApyme, Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas, Cámara Argentina de Comercio, UIPBA (Unión Industrial de la Provincia de Buenos Aires), AEA (Asociación Empresarial Argentina), ACDE (Asociación Cristiana de Empresas), Cámara de Sociedades Anónimas, Instituto Argentino de Servicios Públicos, Centro Argentino de Ingenieros, CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible), INTI, Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM), entre otras.

- **Organismos Gubernamentales:** Mantenemos acuerdos vigentes, en el marco del Programa Primera Exportación, con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, la Secretaría de Minería de la Nación, con los 30 municipios de las zonas Norte y Oeste del Gran Buenos Aires y el Ministerio de Industria y Comercio de Paraguay. En el marco del Programa "El Gas en la Escuela", mantenemos un acuerdo con el Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires. Por otro lado, mantenemos un diálogo permanente con organismos directamente vinculados a nuestra actividad tales como ENARGAS (Ente Nacional Regulador del Gas), la Secretaría de Energía, la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Inspección Nacional de Justicia (IGJ), el Ministerio de Economía, el Ministerio de Planificación, Obras y Servicios Públicos, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, el Instituto Nacional Contra La Discriminación la Xenofobia y El Racismo (INADI), entre otros.

En 2008 recibimos los siguientes reconocimientos

- La Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina ("AMCHAM") otorgó el premio al programa Primera Exportación en la categoría "Ciudadanía Empresaria".

- La Cámara Española de Comercio de la República Argentina galardonó a Gas Natural BAN con el premio a la "Labor Social Empresaria 2008".
- La Fundación Konex distinguió la actuación de la Fundación Gas Natural Argentina como una de las cinco mejores fundaciones empresariales de la última década.
- La Revista Prensa Económica otorgó dos premios al Programa Primera Exportación: "Premio Nacional a la Exportación" y "Premio Especial a la Exportación Argentina".
- Distinción de Naciones Unidas a Gas Natural BAN por su responsabilidad corporativa calificando como "notable" su Comunicación para el Progreso.
- La Fundación Talentos para la Vida distinguió el trabajo que Gas Natural BAN ejecuta a través de sus programas de responsabilidad corporativa.

Campañas de bien público

Conscientes de la importancia de la prevención de accidentes y el cuidado del medio ambiente, durante 2008 continuamos desarrollando campañas de prevención de accidentes y uso racional del gas.

Se destacó la jornada destinada al personal de Defensa Civil, Bomberos, Prensa y Asociaciones de consumidores que interactúan en el área de concesión de la empresa. Organizada junto al ENARGAS, esta campaña contó con el auspicio de la Defensa Civil de la Provincia de Buenos Aires y ADIGAS, y tuvo como fin la prevención de accidentes por intoxicación con monóxido de carbono.

Realizamos 104 avisos en radio, 40 en televisión, 80 en revistas y periódicos zonales y 49 en páginas de Internet, fomentando la seguridad en el uso de nuestros productos. Diseñamos a su vez banners en nuestro sitio web con mensajes a favor del uso racional del gas y de prevención de accidentes por monóxido de carbono, habiendo registrado un total de 170.081 visitas en el año.

4.6.3. Nuestros desafíos

Desafío 2008	Grado de cumplimiento	Desafío 2009
Incorporación de los emprendedores ganadores a la Red Social de la empresa	Durante el año 2008 se incorporaron a la Red Social de Gas Natural la Fundación DAD y la Fundación Manos Abiertas.	Implementar y dar charlas en barrios recientemente gasificados con contenidos en Uso racional de la Energía, prevención de Accidentes con monóxido de Carbono y derechos y obligaciones de los consumidores.
Avance en la comunicación de nuestra labor en medios especializados en RSE.	Se intensificó la difusión de nuestros Programas de RSE en los medios especializados del sector y la presentación a premios específicos sobre la materia.	
Continuidad en nuestra labor y compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, Forética y los Comités de RSE de IDEA, CEADS, CECRA y Amcham.	Durante 2008 continuamos siendo miembros de la Mesa Directiva y la Secretaría Ejecutiva de la red Argentina del Pacto Mundial, y colaboramos directamente con el Punto Focal en temas de comunicación.	Implementar la nueva versión del programa ''El Gas en la Escuela'', donde la empresa visita a las escuelas de nuestra zona de distribución.
Instrumentación del Programa "Aula Fundación Gas Natural", en el que centralizaremos todas las actividades de capacitación de los talleres para la inserción laboral y aquellos otros contenidos que nos demanden las organizaciones con las que desarrollamos programas.	En el transcurso del año se instrumentó este programa de la Fundación Gas Natural en el barrio Almafuerte.	Seguir adelante con el programa que alberga a todos los talleres y capacitaciones
Lanzamiento de la segunda edición del Programa de Emprendedores Sociales.	La segunda edición del programa de Emprendedores Sociales tuvo un nivel de participación muy elevado, con un total de 18 proyectos presentados.	Reeditar el programa de Emprendedores Sociales.
Cambio del programa de Arte para Niños por el de Lectura Natural, cuya prueba piloto se realizará en un Jardín de Infantes del Barrio de Las Tunas, Partido de Tigre.	Durante el año se implementó el Programa en el Barrio Las Tunas.	Continuar con el programa Lectura Natural llegando a más alumnos del Barrio Las Tunas.

Caso de estudio

Programa Primera Exportación

Creado por la Fundación Gas Natural en año 2001, "Primera Exportación" brinda asesoramiento gratuito y especializado en comercio exterior a empresas PyMEs radicadas en Argentina.

Para ello se diagramó un esquema de atención gratuita en lugares estratégicamente ubicados, donde las empresas pueden concurrir optando por la zona geográfica que más les convenga (Barracas en Capital Federal; San Martín, Morón, Martínez y próximamente San Miguel, en provincia de Buenos Aires). A las empresas del interior se las asesora de forma telefónica y vía correo electrónico.

Los objetivos del programa

- Incentivar las posibilidades de inserción en el exterior de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) argentinas, como forma de desarrollo empresarial y social.
- Promover la asociación entre las empresas para que juntas coloquen sus productos en el exterior.
- Difundir el concepto de Producción Limpia y Cuidado Ambiental orientado a la exportación.

La capacitación es un eje fundamental del Programa, y a lo largo de estos años se realizaron más de 550 seminarios sobre exportaciones y cuidado ambiental, tanto en el auditorio de Gas Natural BAN como en instituciones con las que se trabaja en conjunto, tales como universidades, municipalidades, uniones industriales, cámaras, bancos, y fundaciones. Se dictaron más de 100 seminarios en el interior de la Provincia de Buenos Aires, Cordoba, Santiago del Estero, Chaco, Misiones, Santa Fé, La Rioja, Tucumán, San Juan, Correintes y Jujuy, 5 seminarios en Paraguay y un taller sobre Internacionalización de empresas PyME en Cartagena de Indias, Colombia.

A su vez, desde hace ocho años consecutivos se dicta el Ciclo "Exportaciones y Marketing Internacional", con la participación exclusiva de profesores de la Maestría de Negocios Internacionales del Instituto de Educación Continua de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona.

Las empresas que componen consorcios de exportación en el marco del Programa reciben además capacitación ''in company", que posibilita realizar un análisis más profundo y a medida de cada empresa.

A lo largo de estos años se ha tratado con especial énfasis el tema ambiental, mediante la capacitación y asesoramiento a las empresas del Programa en lo que respecta a producción limpia, exportaciones y protección del ambiente.

Asimismo, el Programa organiza viajes de capacitación y negocios a la Ciudad de Barcelona, donde son becados por la Fundación Gas Natural empresarios de diferentes rubros para capacitarse a nivel posgrado en la Universidad Pompeu Fabra de esa ciudad. Como complemento de la capacitación, a cada empresario participante se le organizan reuniones de negocios con empresarios españoles interesados en sus productos y/o servicios. Han participado de estos viajes 25 empresarios PyMEs argentinos, quiénes han tenido la posibilidad de capacitarse en el exterior y de cerrar negocios con empresas de otro país, obteniendo así nuevos mercados.

Por último, desde hace tres años se trabaja de forma conjunta con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, apoyando la primera exportación de distintos proyectos productivos de todo el país. El Programa tiene su propio website, que informa sobre actividades, capacitaciones, novedades, testimonios, notas técnicas, etc. *(www.primeraexportacion.com.ar).*

Programa Primera Exportación: Resultados en el tiempo	de 2001 a 2008
Cantidad de empresas asesoradas	7.430
Cantidad de empresas capacitadas	18.650
Cantidad de empresas que han realizado su primera exportación	512
Monto invertido en exportaciones	53 millones de euros
Suscriptores Newsletter	13.500
Visitas al sitio www.primeraexportacion.com.ar	1.000.596

Programa Conciencia Exportadora

Por segundo año consecutivo, en 2008 desarrollamos ''Conciencia Exportadora", un programa de capacitación destinado a alumnos de colegios secundarios, próximos a egresar, que busca destacar la importancia que tienen la exportación y el cuidado del medio ambiente en el desarrollo económico y social del país.

A través de charlas gratuitas, el Programa responde a problemáticas cada vez más relevantes en los últimos años, tales como el rol de las exportaciones en una estrategia de desarrollo que inserte exitosamente al país en el ámbito internacional, y el cuidado medioambiental en una sociedad desarrollada.

Programa Conciencia Exportadora	2008	2007
Cantidad de alumnos capacitados	1.790	1.574
Cantidad de establecimientos	37	20

Resultados 2008

- Más de 1830 asesoramientos, tanto en forma personalizada, telefónica o vía mail, con un incremento de empresas y emprendedores del interior del país.
- 43 eventos de capacitación y más de 3650 empresas capacitadas.
- 92 empresas que exportaron sus productos y/o servicios.
- 603.200 visitas al sitio web: *www.primeraexportacion.com.ar.*
- 97 contactos de negocios generados gracias a nuestro servicio de *Publique su Oferta Exportable,* disponible en el sitio web del Programa.

4.7.1. Nuestro compromiso

En Gas Natural BAN entendemos la integridad como el conjunto de políticas, procedimientos y herramientas implantados que velan para que nuestras actividades se desarrollen conforme con las leyes, regulaciones, normas, procedimientos y estándares, tanto internos como externos, que aplican en todos nuestros ámbitos de operación.

Todas las acciones que desarrollamos en materia de integridad tienen como objetivo último establecer un marco de actuación que estimule a todas las personas a desempeñar sus responsabilidades profesionales de un modo ético, honesto e íntegro.

La responsabilidad última de velar por el compromiso de la compañía y de todos sus empleados con la integridad recae, principalmente, en los órganos de gobierno y las políticas y prácticas de gobierno corporativo creadas. En el Grupo Gas Natural el Gobierno Corporativo incluye la estructura, políticas y procesos bajo los cuales la compañía es dirigida y controlada, y tiene entre sus propósitos asegurar que el tono cultural y ético, los objetivos y las expectativas de comportamiento sean diseminados en cascada y conocidos por todos los empleados.

Principios de actuación responsable que rigen su forma de actuar

- **Rechazar la corrupción y el soborno en el desarrollo de la actividad y establecer las medidas para evitarlos y combatirlos.**
- **Apoyar los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.**
- **Respetar todos los aspectos recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la OIT, relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.**

4.7.2. Nuestras acciones

Gobierno Corporativo

La gestión de nuestro Gobierno Corporativo se despliega, esencialmente, a través de los siguientes órganos que se reúnen periódicamente para tomar decisiones sobre la gestión y rumbo de la empresa:

El **Directorio** está compuesto por 7 directores titulares y la misma cantidad de directores suplentes (conforme lo reglamentado por los Estatutos Sociales). Es el máximo órgano de administración y representación de la compañía y está encargado de aprobar las políticas y estrategias generales necesarias para el cumplimiento del objeto social. Durante 2008 el Directorio se reunió 8 veces.[5]

La remuneración del Directorio es fijada por la Asamblea de Accionistas, según se establece en el Estatuto de Gas Natural BAN, S.A. En el caso de los acuerdos por abandono del cargo, se cumple con los requisitos legales y se va más allá de lo que exige la ley.

Composición del Directorio ***(al 31.12.08)***

Directores Titulares	Directores Suplentes
Horacio C. Cristiani *(Presidente)*	Sergio R. Tarallo
Sergio Aranda Moreno *(Vicepresidente)*	Guillermo Ceballos Serra
Carlos J. Álvarez Fernández	Vicente de Ángel Zafra
Antonio Gallart Gabás	Carlos Miravent Pi
Leandro Sigman	Manuel A. Sobrado
Julio P. Naveyra *(independiente)*	Horacio Grosso *(independiente)*
Amadeo R. Vázquez *(independiente)*	Guillermo Ambrogi *(independiente)*

La **Comisión Fiscalizadora** está compuesta por 3 síndicos titulares y 3 suplentes. Es el órgano encargado de asegurar que las decisiones y gestiones del Directorio se mantengan dentro del marco de la Ley y los Estatutos. Conforme al Libro de Actas de la Comisión Fiscalizadora de Gas Natural BAN durante el año 2008 se celebraron 12 reuniones.[6]

Composición de la Comisión Fiscalizadora ***(al 31.12.08)***

Síndicos Titulares	Síndicos Suplentes
Miguel A. M. Tesón	Francisco Menéndez
Uriel O'Farrell	Rafael Salaberren Dupont
María Florencia Bin Astigarraga	Emilio D. Papariello

El **Comité de Auditoría** está integrado en su mayoría por directores independientes, de prestigio en el ámbito empresarial, con un total de 6 integrantes (3 titulares y 3 suplentes). Sus funciones están vinculadas al Buen Gobierno Corporativo, entre las que se encuentran las de supervisar el funcionamiento y fiabilidad de los sistemas de control interno, del sistema administrativo-contable y de toda la información financiera presentada ante la Comisión Nacional de Valores y las entidades correspondientes. Se realizaron 5 reuniones del Comité de Auditoría durante 2008.

[5] Cabe destacar que el 30 de diciembre de 2008 en la Asamblea de Accionistas nº 32, se resolvió que el Órgano de Administración de la Sociedad sea integrado por entre 7 y 11 directores titulares y la misma cantidad de directores suplentes. El nombramiento, conforme lo decida la Asamblea, recaerá en personas que, además de cumplir los requisitos legales y estatutarios exigidos para el cargo, gocen de reconocido prestigio y posean la experiencia y conocimientos adecuados.

[6] El 30 de diciembre de 2008 en Asamblea de Accionistas nº 32, se resolvió que la Comisión Fiscalizadora de la Sociedad sea integrada por un mínimo de 3 y un máximo de 5 síndicos titulares y suplentes, conforme lo decida la Asamblea. Asimismo se modificó la periodicidad de las reuniones de este órgano.

Composición del Comité de Auditoría ***(al 31.12.08)***

Titulares	**Suplentes**
Sergio Aranda Moreno *(Presidente)*	Sergio R. Tarallo
Julio Naveyra *(independiente)*	Horacio Grosso *(independiente)*
Amadeo R. Vázquez *(independiente)*	Guillermo Ambrogi *(independiente)*
Secretario del Directorio / Comité de Auditoría	
Gabriel E. M. Wilkinson	

El **Comité de Dirección** es el máximo órgano de decisión en el ámbito ejecutivo de Gas Natural BAN y quien supervisa la gestión del desempeño económico, social y ambiental de la empresa. Se reunió semanalmente durante 2008.

Composición del Comité de Dirección ***(al 31.12.08)***

Gerente General	Horacio C. Cristiani
Económico Financiero	Sergio R. Tarallo
Recursos Humanos	Guillermo Ceballos Serra
Relaciones Externas	María Bettina Llapur
Técnica	Jorge E. Doumanian
Servicios Jurídicos	Gabriel E. M. Wilkinson
Estudios y Regulación	José María Sanfeliu Riera
Comercial	Vicente de Angel Zafra
Servicios Compartidos	Martín N. Yañez
Servicio al Cliente	Ricardo H. Saponara
Organización y calidad	Adolfo Mendivil
Secretario del Directorio / Comité de Auditoría	
Gabriel Wilkinson	

Código de Conducta

Nuestro compromiso con ofrecer un entorno de trabajo seguro está formalizado en el Código de Conducta y se manifiesta también en la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El Código de Conducta establece las pautas de actuación y los comportamientos esperados en cuestiones tales como el respeto a las personas, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la salud y seguridad en el trabajo, entre otros aspectos. También establece las pautas de relación entre los empleados de Gas Natural BAN y las empresas o entidades colaboradoras.

Durante 2008, la Comisión del Código de Conducta continuó desarrollando acciones concretas para la difusión y cumplimiento del Código en todo el Grupo. Creada en 2005, su objetivo es fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código de Conducta. Está presidida por la Dirección de Auditoría Interna del Grupo Gas Natural y cuenta con un representante de Relaciones Laborales, de Relaciones con Inversores, de Reputación Corporativa y de Servicio al Cliente. Por su parte, el secretario de la comisión proviene de la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos.

Gas Natural tiene establecidas comisiones locales, con estructura y cometidos similares a la Comisión del Código de Conducta en Argentina, Brasil, Colombia, Italia y México. Su cometido es ayudar a la correcta implantación del código en cada país.

En Gas Natural BAN, la Comisión Local del Código de Conducta fue creada en 2006 y está integrada por directivos de distintas áreas de la empresa.

Comisión Local del Comité de Código de Conducta de Gas Natural BAN

- Auditoría Interna
- Relaciones Externas
- Recursos Humanos
- Servicios Jurídicos

Entre las principales tareas encomendadas se encuentra la de supervisar el funcionamiento del procedimiento de consulta y notificación del Código de Conducta. Se trata de un canal de comunicación que permite a todos los empleados resolver dudas sobre su aplicación, y comunicar a la Comisión, confidencialmente y sin temor a represalias, conductas contrarias a los principios del Código.

Todas las comunicaciones entre las Comisiones y los empleados del Grupo Gas Natural son confidenciales.

Aquellas notificaciones relacionadas con el fraude, la auditoría o los fallos en los procesos contables o de control interno, son transmitidas directamente a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración del Grupo. Durante 2008, la única notificación recibida en la Comisión Local de Gas Natural BAN estuvo relacionada con un presunto fraude, de impacto no significativo. Del mismo modo, la Comisión local no recibió ninguna notificación que pusiera en evidencia incidentes de la empresa relacionados con la explotación laboral o infantil, los derechos de las comunidades locales, o incidentes de discriminación.

La Comisión del Código de Conducta del Grupo eleva informes trimestrales a la Comisión de Auditoría y Control y al Comité de Dirección, y revisa los informes realizados por las comisiones locales. En 2008 la Comisión Local de Gas Natural BAN celebró 4 reuniones de trabajo, en las que, entre otros, fueron analizadas todas las comunicaciones recibidas de los empleados.

La comisión cuenta con un plan de trabajo plurianual para el desarrollo de acciones que tienen como objetivo principal la extensión del Código de Conducta. Las actividades contempladas en 2008 fueron, entre otras, las siguientes:

- Actualización del Código de Conducta del Grupo Gas Natural.

- Acciones formativas y divulgativas dirigidas a los empleados de la compañía.
- Actividades para la extensión del Código a proveedores tanto en España como internacionalmente.
- Revisión de la seguridad de los procesos relacionados con el procedimiento de consulta y notificación del Grupo Gas Natural.

En diciembre de 2008, el Comité de Dirección aprobó una propuesta global de revisión del Código de Conducta. Dicha propuesta se elevará a aprobación definitiva en 2009 por parte del Consejo de Administración. Esta reciente adaptación pretende incluir en el Código los compromisos adquiridos por la compañía en materia de buen gobierno y responsabilidad corporativa desde 2005, año en el que fue aprobado. Asimismo, la actualización tiene como propósito introducir las recomendaciones internacionales más avanzadas en materia de responsabilidad corporativa, ética e integridad.

Entre las principales novedades a introducir en el Código de Conducta cabe subrayar la introducción de secciones relacionadas con la corrupción y el soborno o el blanqueo de capitales, entre otras. También, el nuevo código prestará especial atención a cuestiones como su aplicación en la relación con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras o a la prevención de los conflictos de interés. De igual manera enfatizará la necesidad de que todos los empleados de la compañía colaboren para prevenir la aparición de malas prácticas.

Durante 2008, se desarrollaron en Gas Natural BAN jornadas en la que participaron 60 referentes de todas las áreas de la compañía, quienes recibieron información sobre la misión, visión y valores de Gas Natural BAN y la manera en que éstos se plasman en el Código de Conducta. A través de un facilitador externo trabajamos los contenidos del Código a fin de que sus objetivos sean conocidos y los empleados sepan cómo implementar esta herramienta.

En 2008 finalizó el proceso de divulgación del Código de Conducta entre proveedores y empresas colaboradoras del Grupo. Tenía como objetivo principal informar acerca de los compromisos adquiridos por la compañía y comunicar la existencia del procedimiento de consulta y notificación, que también puede ser utilizado por los colectivos anteriores. En el proceso fueron informados un total de 810 proveedores, contratistas y empresas colaboradoras en todos los países donde el Grupo está presente.

En 2009 está prevista la introducción de un espacio en la web para el acceso de proveedores al espacio del Código de Conducta.

Sistema de Gestión del Riesgo

El contexto en el que desarrollamos nuestra actividad nos expone a factores de riesgo de diversa naturaleza, inherentes al desarrollo de nuestras actividades.

Con el fin de minimizar los riesgos asociados al negocio, hemos desarrollado mecanismos específicos que facilitan su comprensión, caracterización y determinación. En los últimos años hemos avanzado, conjuntamente con el Grupo Gas Natural, en el control y gestión de los riesgos más relevantes de cada área, y en los procesos de reflexión y planificación en función a los mismos.

Conocer el perfil global de riesgo del Grupo nos permite determinar cuál es la máxima exposición al riesgo aceptada, gestionándola a través de la asignación de límites, por categoría de riesgo en términos globales, estableciendo así el perfil global de riesgo objetivo. El seguimiento y evaluación de la exposición

Proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo

	Determinación del perfil global de riesgo	Propuesta límite por unidad de negocio	Gestión y control del riesgo	Identificación de nuevas posiciones	Información de posiciones y riesgos	Evolución de posiciones y riesgos	Propuesta alternativa	Aprobación
Órganos de gobierno	■							■
Responsables del perfil de riesgo global		■						
Responsables de la medición y control del riesgo			■			■	■	
Responsables de la gestión del riesgo y del ámbito de actuación			■	■	■	■	■	

Proyecto Nuevo Modelo de Control Interno Económico-financiero (SOX)

Este proyecto es la continuación del que se ha realizado en el Grupo Gas Natural y que ha supuesto revisar el Modelo de Control Interno Económico-Financiero en base a los criterios de la ley Sarbanes-Oxley. Si bien el Grupo Gas Natural no tiene obligación de implantar la SOX, identifica aspectos positivos en esta metodología que aportan valor mejorando la calidad de la información financiera suministrada a los accionistas y a terceros, implantando para ello la asignación de controles a procesos identificados como: a) relevantes para el negocio b) susceptibles de mejorar y transferir conocimientos a áreas económico-financieras y c) que permitan fortalecer el control interno

Durante el año 2008 se ha continuado con el seguimiento de las mejoras propuestas para los ciclos más relevantes del negocio divididos en 3 epígrafes concretos: Ventas a Clientes Residenciales y Comerciales; Ventas a Clientes Industriales y Compras y Transporte de Gas.

Dichas mejoras se han relacionado con un plan de acción que en algunos casos se refería a modificación del sistema o implementación de nuevas acciones en otra; por lo tanto para cada epígrafe se ha confeccionado un plan de seguimiento indicando cuáles mejoras ya se han cumplimentado o cuales quedaban pendientes. Para tratar las mejoras pendientes se han efectuado varias reuniones a lo largo del año caon los referentes de cada sector esperando que cada uno de ellos nos indique la fecha estimada de realización.

al riesgo bajo un enfoque integrado, posibilita potenciar la eficiencia en la toma de decisiones, optimizando el binomio rentabilidad-riesgo.

Con respecto a temas ambientales, tenemos establecida una metodología de control de nuestros procesos, basada en la norma NAG N°153, que establece los requisitos mínimos de protección ambiental para la construcción, operación y mantenimiento, desafectación, abandono y retiro de instalaciones afectadas al transporte y distribución de gas natural, aplicables dentro de todo el territorio nacional y hasta los límites de la plataforma continental. *Para más información ver el Capítulo de Medio Ambiente.*

Auditoría Interna

Gas Natural BAN desarrolla la actividad de auditoría interna como una función de valoración independiente y objetiva. El área de Auditoría Interna reporta directamente al Comité de Auditoría, asistiendo a la Alta Dirección de Gas Natural BAN.

Su misión es garantizar la supervisión y evaluación continua de la eficacia del Sistema de Control Interno del Grupo Gas Natural. Aporta un enfoque sistemático y riguroso para el seguimiento y mejora de los procesos y para la evaluación de los riesgos y controles operacionales asociados a los mismos.

Auditoría Interna ha establecido una metodología de valoración de los riesgos operacionales, basada en el Marco Conceptual del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa de Riesgos Corporativo. Cabe subrayar que la metodología empleada cumple con las recomendaciones internacionales más avanzadas en materia de gobierno corporativo.

En el desarrollo de su actividad, el área verifica el cumplimiento de las políticas, normas y controles establecidos por la alta dirección con el objeto de prevenir e identificar debilidades de control interno, incluyendo las relacionadas con la corrupción y el soborno. En función de los resultados obtenidos, se diseña un plan de acción orientado a implementar medidas correctivas.

En 2008, se desarrollaron 11 proyectos de Auditoría Interna, 4 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales de las áreas de negocio y corporativas de Gas Natural BAN.

Adicionalmente y dada su posición organizativa de independencia y transversalidad, Auditoría Interna participa o lidera otros proyectos relevantes desde el punto de vista del cumplimiento de las normas internas de conducta, como la Comisión del Código de Conducta.

4.7.3. Nuestros desafíos

Acciones realizadas 2008*	Desafíos 2009
Seguir con el Modelo de Control Interno Económico- Financiero en base a los criterios de la ley Sarbanes- Oxley para los ciclos más relevantes del negocio.	Seguimiento de las mejoras propuestas para los ciclos más relevantes. Definición de un plan de acción en el que se determine para los puntos débiles, mejoras implementadas y fechas de aplicación para las restantes.

** La estructura del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 está definida sobre los compromisos de la nueva política del Grupo en la materia. Por tal razón, y dado que el año pasado no se plasmaron compromisos en materia de integridad, no se incluyen acciones propuestas en el ejercicio 2008.*

5. Índice de contenidos GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas

La siguiente tabla indica las secciones del Informe de Responsabilidad Corporativa, donde se recogen los diferentes requisitos establecidos por la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative* -GRI, G3, Guía 2006). Para más información sobre GRI entrar en www.globalreporting.org

A través de esta tabla también se presenta el cumplimiento de Gas Natural BAN de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el compromiso con realizar cada año la Comunicación sobre el Progreso (COP).

Nivel de Aplicación de la Guía G3 de GRI

	Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto declaración		Informe verificado externamente				Informe verificado externamente
Optativo	Verificación Externa						
	Verificación GRI						

Aclaraciones
N/D: Significa no disponible durante el período de elaboración de este Informe. Se pondrán en marcha los mecanismos necesarios para que esta información aparezca reflejada en próximos informes.
N/A: Significa que no se aplica a las actividades de la empresa.
Las demás aclaraciones pertinentes se realizan al pie de la tabla.

Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Los indicadores marcados en color blanco muestra el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

		Sección
1. Visión y estrategia		
1.1	Declaración del máximo responsable	Carta del Presidente
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2.3, 4.1.3, 4.2.3, 4.3.3, 4.4.3, 4.5.3, 4.6.3, 4.7
2. Perfil		
Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	2.1
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	2.1, 4.1
2.3	Estructura operativa	2.1.3
2.4	Localización de la sede principal	2.1.1
2.5	Países en los que opera	2.1.1
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2.1.1
2.7	Mercados servidos.	2.1, 4.1
2.8	Dimensiones de la organización informante.	2.1.2
2.9	Cambios significativos del periodo	4.7.2
2.10	Premios y distinciones recibidos.	4.6.2

3. Parámetros de la Memoria		
Perfil del Reporte		
3.1	Periodo cubierto por la información.	1.1
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	Carta de la Directora de Relaciones Externas
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	
3.4	Punto de contacto para cuestiones de la Memoria.	Capítulo 7
Alcance y cobertura de la Memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido.	1.2
3.6	Cobertura de la Memoria.	1.1, 1.2
3.7	Existencia de limitaciones de alcance.	1.1
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.	1.1
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	(1)
3.10	Efectos de las correcciones de información de memorias anteriores.	(1)
3.11	Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre alcance y cobertura.	(1)

Índice del contenido GRI		
3.12	Localización de contenidos identificando las páginas o enlaces web.	Capítulo 5
Verificación		
3.13	Política y práctica sobre verificación externa.	(1)
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés		
Gobierno		
4.1	Estructura de gobierno.	4.7.2
4.2	Características de la presidencia del Consejo	4.7.2
4.3	Consejeros independientes o no ejecutivos.	4.7.2
4.4	Comunicación entre accionistas y empleados, y el máximo órgano de gobierno.	3.3, 4.2.2, 4.4.2, 4.7.2
4.5	Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	3.2, 4.7.2
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	4.7.2
4.7	Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad.	3.2, 4.7.2
4.8	Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad	2.2
4.9	Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo.	3.2, 4.7.2
4.10	Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad.	3.2, 4.7.2
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Principio de precaución.	3.2, 3.3, 4.3, 4.7.2
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad.	4.6
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación.	4.6.2
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés de la organización.	3.1
4.15	Procedimiento para la definición de los grupos de interés.	1.2, 3.3
4.16	Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés.	1.2, 3.3
4.17	Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés.	1.2, 4.1.2, 4.4.2
Indicadores de desempeño económico		
Enfoque de gestión		2.1, 2.3
Desempeño económico		
EC1 (P)	Principales magnitudes económicas	2.1.2, 4.1.2, 4.6.2
EC2 (P)	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	4.3.2
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	4.4.2
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. de gobiernos.	(2)
Presencia en el mercado		
EC5 (A)	Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	4.4.2
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales.	4.1.2
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales.	(3)
Impactos económicos indirectos		
EC8 (P)	Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público.	4.6.2
EC9 (A)	Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos.	2.3
Indicadores de desempeño social: prácticas laborales y trabajo decente		
Enfoque de gestión		4.4, 4.5
Empleo		
LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región.	4.4.2
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	4.4.2
LA3 (A)	Beneficios sociales para empleados con jornada completa.	4.4.2
Relaciones empresa/trabajadores		
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	4.4.2
LA5 (P)	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	(4)
Salud y seguridad en el trabajo		
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	4.5.2
LA7 (P)	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales.	4.5.2
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves.	4.5.2
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4.5.2
Formación y educación		
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	4.4.2
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa a trabajadores.	4.4.2
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	4.4.2
Diversidad e igualdad de oportunidad		
LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantillas, por sexo, edad, pertenencia minoría.	4.4.2
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional.	(5)
Indicadores de desempeño social: Derechos humanos		
Enfoque de gestión		4.1, 4.4, 4.7
Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1 (P)	Porcentaje y Nº total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos.	(6)

HR2 (P)	Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	N/D
HR3 (A)	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos.	3.2, 4.4.2, 4.7.2
No discriminación		
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	(7)
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5 (P)	Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras.	4.4.2
Explotación infantil		
HR6 (P)	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras.	(7)
Trabajos forzados		
HR7 (P)	Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras.	(7)
Prácticas de seguridad		
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos.	N/D
Derechos de los indígenas		
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	(8)
Indicadores de desempeño social: Sociedad		
Enfoque de gestión		4.6, 4.7
Comunidad		
SO1 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades.	4.6
Corrupción		
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción.	4.7.2
SO3 (P)	Porcentaje empleados formados en anti-corrupción.	4.7.2
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	4.7.2
Política pública		
S05 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	4.6.2
S06 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	(9)
Comportamiento de competencia desleal		
S07 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	(7)
Comportamiento normativa		
S08 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y nº total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	(7)
Indicadores de desempeño social: Responsabilidad de producto		
Enfoque de gestión		4.1
Salud y seguridad del cliente		
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	4.1.2
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios.	(7)
Etiquetado de productos y servicios		
PR3 (P)	Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios.	(10)
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	N/A
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	4.1.2
Comunicaciones de marketing		
PR6 (P)	Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing.	(11)
PR7 (A)	Nº total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	(7)
Privacidad del cliente		
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	(7)
Cumplimiento normativo		
PR9 (P)	Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios.	(7)
Indicadores de desempeño medioambiental		
Enfoque de gestión		4.3
Materiales		
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	4.3.2
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	(12)
Energía		
EN3 (P)	Consumo directo de energía por fuentes primarias.	4.3.2
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias.	4.3.2
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	4.3.2
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	4.3.2
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	4.3.2
Agua		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	4.3.2
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	(13)
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	4.3.2
Biodiversidad		
EN11 (P)	Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas.	(14)
EN12 (P)	Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alto biodiversidad.	(14)
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	(14)
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	(14)
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	(14)

Emisión, vertidos y residuos		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	4.3.2
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	4.3.2
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	4.3.2
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	(15)
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	4.3.2
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	4.3.2
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	4.3.2
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	(7)
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	4.3.2
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	(16)
Productos y servicios		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.	4.3.2
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil.	(17)
Cumplimiento normativo		
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	(7)
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	N/D
General		
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	4.3.2

(1) Las técnicas de medición de datos y las bases para realizar los cálculos son aclaradas a lo largo del Informe en las tablas de indicadores presentados cuando corresponde.
(2) No se recibieron en 2008 ayudas significativas de gobiernos.
(3) Al igual que en el Grupo Gas Natural, en Gas Natural BAN entendemos que la sensibilidad a las particularidades locales es crítica para el éxito de la compañía, por lo cual promovemos la contratación de empleados y directivos locales.
(4) Las notificaciones sobre cambios organizativos se realizan cumpliendo con la legislación vigente en nuestro país.
(5) En Gas Natural BAN aplicamos el mismo salario base por categoría profesional más allá de la diferencia de sexo.
(6) La Compañía no ha realizado acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de Derechos Humanos.
(7) No se registraron incidentes en 2008. Se ha tomado como criterio del concepto "multas y sanciones significativas" las impuestas por resolución firme por montos superiores a 50.000 pesos. Se entiende por "incidentes fruto de incumplimiento" aquellos que hayan sido objeto de expedientes administrativos cuya resolución hubiera quedado firme durante el año 2008. Se entiende que la resolución dictada en un expediente administrativo ha quedado firme cuando a su respecto no caben recursos para revisarla, sea en la instancia administrativa o en la judicial.
(8) No se encuentran poblaciones indígenas dentro del área de concesión de Gas Natural BAN.
(9) El Grupo Gas Natural a través de su Código de Conducta se declara contrario a las compensaciones impropias y al tráfico de influencias.
(10) Gas Natural BAN se rige por la legislación y normativa local que regula la información que deben proporcionar las empresas suministradoras sobre el uso seguro del gas.
(11) Al igual que en el Grupo Gas Natural, en Gas Natural BAN adherimos a la legislación vigente, especialmente en lo que se refiere al tipo de información que se debe hacer pública sobre nuestros productos y servicios.
(12) El gas natural no se considera un material reciclable (ver Indicador Protocol Set EN1 de la Guía GRI).
(13) Los centros de trabajo del Grupo Gas Natural se proveen de la red de abastecimiento urbana y vierten a la red de alcantarillado público. El agua consumida de proceso se devuelve al medio, prácticamente en su totalidad.
(14) No se registran zonas de alta biodiversidad adyacentes a la red de distribución.

(15) Los sistemas de refrigeración y equipos de extinción de incendios del Grupo Gas Natural cumplen con la legislación ambiental vigente por lo que se refiere a la no utilización de sustancias clorofluorcarbonadas. Adicionalmente la utilización de sistemas de refrigeración por absorción con gas natural facilita la adopción de medidas de supresión de CFC's usados en los ciclos de refrigeración por compresión. La absorción emplea refrigerantes con ODP (Ozone Depletion Potencial) nulo sobre la capa de ozono. Los ciclos de refrigeración de absorción por gas (utilizando mezclas amoníaco-agua o bromuro de litio-agua) contribuyen a la política internacional de supresión del uso de los CFC's.

(16) Ninguno de los procesos ni de las actividades realizadas por el Grupo Gas Natural afecta significativamente a fuentes de agua protegidas o consideradas como reservas. La compañía prioriza la utilización de cuerpos de agua que no representen riesgo para los ecosistemas o hábitats cercanos. En ocasiones, en el ámbito internacional la captación de agua se realiza en sistemas considerados como reservas, pero siempre desde el respeto a los límites establecidos por organismos competentes, y sin poner en riesgo su riqueza en biodiversidad.

(17) La actividad comercial del Grupo Gas Natural no incluye productos manufacturados.

Declaración de Independencia, imparcialidad y competencia de ReporteSocial.com

ReporteSocial.com es un emprendimiento independiente de profesionales especializados en Responsabilidad Social Empresaria (RSE), cuya misión es promover e impulsar la RSE y su incorporación en la gestión integral de las empresas. El equipo de trabajo tiene conocimientos teóricos y experiencia práctica en el desarrollo de Sistemas de Gestión de RSE, Comunicación Interna y Externa de RSE, Desarrollo de Capacitaciones en RSE, Definición de Estrategias de RSE, Diálogos con los Grupos de Interés y Elaboración de Reportes Sociales, entre otros temas relacionados.

ReporteSocial.com ha realizado el diseño y desarrollo del Proceso de Elaboración del quinto Informe de Responsabilidad Corporativa de Gas Natural BAN, así como el proceso de consultas con los grupos de interés y el informe de materialidad. Se nos ha suministrado la información solicitada para cumplir con los lineamientos de la Global Reporting Initiative, sin que esto haya incluido la verificación de la misma por nuestra parte.

Nuestro equipo de profesionales no está involucrado, ni lo ha estado, en otros proyectos comerciales con dicha empresa o sus grupos de interés que puedan implicar un conflicto de intereses. Por lo tanto, se considera que este trabajo ha sido realizado por un ente independiente e imparcial.

Más información sobre ReporteSocial.com en www.reportesocial.com
Para contactar al equipo de ReporteSocial.com escribir a info@reportesocial.com

6. Informe de Verificación Externa

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Price Waterhouse & Co.
Asesores de Empresas S.R.L.
Firma miembro de PricewaterhouseCoopers
Bouchard 557, piso 10°
C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires
Tel.: (54-11) 4850-6000
Fax: (54-11) 4850-6100
www.pwc.com/ar

INFORME DE VERIFICACIÓN
Señores Presidente y Directores de
GAS NATURAL BAN S.A.
Isabel La Católica 939
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

1. Hemos aplicado los procedimientos descriptos en el párrafo 2 siguiente para verificar los indicadores de responsabilidad corporativa que se indican en el Anexo I del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Gas Natural BAN para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008 (en adelante el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2008"*). Dichos indicadores son los que el Directorio de Gas Natural BAN ha considerado como de mayor relevancia atendiendo a las necesidades de información de sus grupos de interés y a las indicaciones establecidas en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0.

   El Directorio de Gas Natural BAN es responsable de la información incluida en el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2008"*, así como del diseño, implantación y mantenimiento de los procesos para su elaboración y de las bases y criterios para su preparación.

   Nuestra responsabilidad es, de acuerdo con los procedimientos de revisión aplicados, expresar una conclusión sobre los siguientes aspectos:

   - Si el *"Informe de Responsabilidad Corporativa 2008."* recoge los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, versión 3.0, para el nivel de aplicación B+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural BAN.
   - La adecuación de los procedimientos y controles establecidos a los efectos de la preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión (Anexo I).
   - Que los indicadores objeto de nuestra revisión se han elaborado de acuerdo con las bases y criterios de preparación establecidos por Gas Natural BAN.
   - La razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión correspondiente al ejercicio 2008.

2. Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo con las normas y procedimientos incluidos en el Internacional Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000, "Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information". Con carácter general, los procedimientos aplicados para la realización de nuestro trabajo han consistido en:

PRICEWATERHOUSECOOPERS

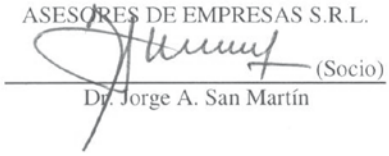
- Comprobar que los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión 3.0 en su nivel de aplicación B+ han sido incluidos en el "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2008*".
- Desarrollo de entrevistas con el personal de Gas Natural BAN responsable de la recopilación de la información y elaboración de los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Revisión de la documentación soporte utilizada para calcular y entrega la información por parte de Gas Natural BAN en relación a los indicadores objeto de esta verificación.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra verificación.

3. En base al trabajo realizado, de acuerdo con lo descrito en el párrafo 2 anterior podemos concluir que:

   - El "*Informe de Responsabilidad Corporativa 2008.*" incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0, para el nivel de aplicación B+, de acuerdo a la autodeclaración realizada por Gas Natural BAN
   - Los procedimientos y controles establecidos a los efectos de preparación, recolección y consolidación de los datos relativos a los indicadores objeto de nuestra revisión proporcionan una base razonable para la obtención de los mismos.
   - Los indicadores de referencia se han preparado de acuerdo con las bases y criterios establecidos por Gas Natural BAN.
   - No hemos identificado desvíos significativos en lo que respecta a la razonabilidad y consistencia de los valores de los indicadores objeto de nuestra revisión.

Buenos Aires, Junio de 2009

PRICE WATERHOUSE & CO.
ASESORES DE EMPRESAS S.R.L.



(Socio)
Dr. Jorge A. San Martín

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Anexo I

En la siguiente tabla se presentan los indicadores que han sido objeto de la verificación, correspondientes al ejercicio 2008 y se incluye la referencia a las páginas del Informe en las que dicho indicador se muestra. Se han verificado exclusivamente los indicadores descritos en la siguiente tabla, si bien en el Informe pueden figurar junto a otros indicadores que no han sido objeto de la verificación.

Indicadores objeto de la verificación 2008	Sección de Referencia	
Perfil de la Organización y su Mercado		
Principales Accionistas de Gas Natural Ban	2.1.1	
Gastos de personal	2.1.2	4.4.2
Número de Clientes	4.1.2	2.1.2
Número de Empleados	2.1.2	4.4.2
Ventas de Gas	2.1.2	
Venta de Transporte	2.1.2	
Extensión Total de la Red	2.1.2	
Impuestos pagados en moneda local	2.1.2	
Gobierno Corporativo		
Número de reuniones del Consejo de Administración y Comisiones	4.7.2	
Los Clientes		
Inspecciones reglamentarias realizadas	4.1.2	
Índice de calidad del servicio	4.1.2	
Continuidad del suministro	4.1.2	
Facturación y cobro	4.1.2	
Atención telefónica	4.1.2	
Centros	4.1.2	
Urgencias	4.1.2	
Los empleados		
Desglose de la plantilla por categorías profesionales	4.4.1	
Índice de rotación	4.4.2	
Índice de gravedad	4.5.2	
Número de accidentes con baja	4.5.2	
Índice de incidencia	4.5.2	
Días perdidos por accidente laboral	4.5.2	
Índice de frecuencia	4.5.2	
Número de victimas mortales	4.5.2	
Proporción total de mujeres en plantilla	4.4.2	
Proporción de mujeres en puestos directivos	4.4.2	

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Indicadores objeto de la verificación 2008	Sección de Referencia	
Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad	4.4.2	
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local	4.4.2	
Capacitación Horas/hombre	4.4.2	
Participaciones por persona	4.4.2	
Los Proveedores		
Proveedores Locales	4.1.1	
La sociedad		
Aporte total en proyectos de patrocino y acción social	4.6.1	
Sostenibilidad ambiental		
Emisiones de Metano	4.3.2	
Emisiones de Dióxido de carbono por consumo de energía total	4.3.2	
Consumo de Energía eléctrica en proceso	4.3.2	
Consumo de Gas Natural en Proceso	4.3.2	
Generación de residuos peligrosos - proceso	4.3.2	
Consumo de materiales relevantes: Papel	4.3.2	
Consumo de materiales relevantes: Odorizantes	4.3.2	

gasNatural

7. Opinión de los lectores

Para continuar avanzando en la mejora de este Informe de Responsabilidad Corporativa, necesitamos conocer su opinión y/o sugerencias. A través del siguiente formulario podremos conocer su punto de vista para mejorar nuestras acciones futuras.
Puede enviarlo por Fax al teléfono 4309 2612, por correo electrónico a relacionesexternas@gasnaturalban.com, o por correo postal a:

Gas Natural BAN
Direccion de Relaciones Externas
Isabel la Católica 939, Piso 2
C1268ACS, Capital Federal
República Argentina

formulario de Opinión

gasNatural

Formulario de opinión

Impresión general de este informe

☐ Sin interés ☐ Algún interés ☐ Interesante ☐ Muy interesante

Le ha ayudado a conocer las actividades de Gas Natural BAN en materia de Responsabilidad Corporativa

☐ Casi nada ☐ Poco ☐ Bastante ☐ Mucho

La información aportada en los siguientes apartados la considera:

	Insuficiente	Suficiente	Excelente
Carta del Presidente	☐	☐	☐
Carta de la Directora de Relaciones Externas	☐	☐	☐
Proceso de Elaboración del Informe	☐	☐	☐
El Mundo de Gas Natural BAN	☐	☐	☐
La Responsabilidad Corporativa en Gas Natural BAN	☐	☐	☐
Orientación al cliente	☐	☐	☐
Compromiso con los resultados	☐	☐	☐
Medio Ambiente	☐	☐	☐
Interés por las personas	☐	☐	☐
Seguridad y Salud	☐	☐	☐
Responsabilidad Social	☐	☐	☐
Integridad	☐	☐	☐
Índice de Contenidos GRI y Pacto Mundial de Naciones Unidas	☐	☐	☐
Informe de Verificación Externa	☐	☐	☐
Opinión de los lectores	☐	☐	☐

Comentarios o sugerencias:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nombre y Apellido: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ **Correo electrónico:** _____

Relación con Gas Natural BAN:

☐ Cliente ☐ Accionista ☐ Empleado ☐ Proveedor ☐ Otro *(Por favor, especificar)*

Gas Natural BAN
Informe de Responsabilidad Corporativa 2008

Edición
Dirección de Relaciones Externas
Gas Natural BAN
www.gasnaturalban.com

Facilitadores externos
ReporteSocial.com
www.reportesocial.com

Diseño
Marcela Lombardi
www.mlombardi.com.ar

Impresión
Carbonatto idc
www.carbonattoidc.com.ar